



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación asertiva y bienestar laboral de los
docentes de una Institución Educativa, Ica-2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACION**

AUTORAS:

**Br. CHAVEZ HUANACO, Rosario Jannet
Br. LICAPA SOLORZANO, Irma Kaguata**

ASESOR:

Dr. GUTIÉRREZ ULLOA, Cristian Raymound

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

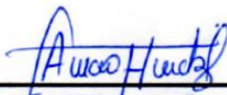
Gestión y Calidad Educativa

PERÚ-2018

Página del jurado



Dra. Silva Aguilar, Agueda
Presidente



Mg. Arnao Hernández, Victoria Angélica
Secretaria



Dr. Gutiérrez Ulloa, Cristian Raymound
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio de maestría.

Dedico el presente trabajo a mi familia por su apoyo incondicional para alcanzar las metas propuestas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres y a mi hija por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Agradezco a mi familia por su apoyo incondicional para alcanzar el grado de magister.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Rosario Jannet Chávez Huanaco identificada con D.N.I. N° 21571869 e Irma Kaguata Licapa Solorzano identificada con D.N.I. N° 43074045 estudiantes del Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con su tesis titulada: “Comunicación asertiva y bienestar laboral de los docentes de una Institución Educativa, Ica-2018”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni parcial ni totalmente.

- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio, que ya, ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros); por consiguiente, asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, agosto de 2018



Rosario Jannet Chávez Huanaco
D.N.I. N° 21571869



Irma Kaguata Licapa Solorzano
D.N.I. N°43074045

PRESENTACIÓN

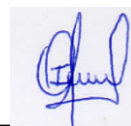
Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: “Comunicación asertiva y bienestar laboral de los docentes de una Institución Educativa, Ica-2018”, con la finalidad de determinar la relación de la comunicación asertiva con el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magíster en Administración Educativa.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos establecidos por la escuela, esperamos que la investigación se adecue a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.



Rosario Jannet Chávez Huanaco
Autora



Irma Kaguata Licapa Solorzano
Autora

ÍNDICE

vi

	Pág
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii y viii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas con el tema	16
1.4 Formulación del problema.....	29
1.5 Justificación del estudio	31
1.6 Hipótesis	32
1.7 Objetivos	35
II. MÉTODO	37
2.1 Diseño de investigación.....	37
2.2 Variables, operacionalización	38
2.3 Población, muestra y muestreo	42
2.4 Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	43
2.5 Métodos de análisis de datos	45
2.6 Aspectos éticos.....	46
III. RESULTADOS.....	47
IV. DISCUSIÓN	59

V. CONCLUSIONES	vii	61
VI. RECOMENDACIONES		63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		64
ANEXOS		67
Anexo 1 Instrumentos de recolección de datos.....		67
Anexo 1.1 Cuestionario sobre comunicación asertiva.....		67
Anexo 1.2 Cuestionario sobre bienestar laboral.....		72
Anexo 2 Constancias emitidas		77
Anexo 2.1 Constancia de aplicación de instrumentos		77
Anexo 3 Registro de datos		78
Anexo 3.1. Registro de datos de comunicación asertiva.....		78
Anexo 3.2. Registro de datos de bienestar laboral.....		80
Anexo 4 Artículo científico.....		82
Anexo 5 Matriz de consistencia.....		92
Anexo 6 Matriz de operacionalización		93

ÍNDICE DE TABLAS

viii

Pág

Tabla 1: Nivel de comunicación asertiva de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar

2018.....49

Tabla 2: Nivel de bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

.....50

Tabla 3: Estadígrafos de las variables comunicación asertiva y el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.....51

Tabla 4: Prueba de normalidad.....52

Tabla 5: Correlación de Rho de Spearman entre las variables comunicación asertiva y el bienestar laboral.....53

Tabla 6: Correlación de Rho de Spearman entre la variable comunicación asertiva y las dimensiones de la variable bienestar laboral..... 54

Tabla 7: Correlación de Rho de Spearman entre la variable bienestar laboral y las dimensiones de la variable comunicación asertiva.....57

RESUMEN

ix

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación de la comunicación asertiva con el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

La investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa y de diseño descriptivo-correlacional. Se contó con una población de 80 docentes nombrados a través del muestreo no probabilístico. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos un “Cuestionario de comunicación asertiva” y una “Cuestionario de bienestar laboral” debidamente validados y sometidos a criterios de confiabilidad. Los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial.

Como resultados, la investigación da cuenta que existe relación significativa entre la comunicación asertiva y bienestar laboral, situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba Rho de Spearman.

Se infiere que la comunicación asertiva y bienestar laboral son variables que afectan la administración educativa y forzosamente a las personas que lo integran.

Palabras claves: Comunicación asertiva, asertividad social, defensa de los derechos, independencia, liderazgo, bienestar laboral, bienestar por los logros, bienestar por los reconocimientos, bienestar con la labor en sí, bienestar por la responsabilidad, bienestar por la promoción laboral.

ABSTRACT

x

The purpose of this research was to determine the relationship of assertive communication with the work welfare of teachers at the Nuestra Señora de las Mercedes Educational Institution in the district of Ica during the 2018 school year.

The research based its study from a quantitative perspective and descriptive-correlational design. There was a population of 80 teachers appointed through non-probabilistic sampling. An "Assertive Communication Questionnaire" and a "Work Welfare Questionnaire", duly validated and subject to reliability criteria, were used as data collection instruments. The data was processed using descriptive and inferential statistics.

As results, the investigation shows that there is a significant relationship between assertive communication and work well-being, a situation that was proven through the use of Spearman's Rho test.

It is inferred that assertive communication and work well-being are variables that affect the educational administration and necessarily to the people who make it up.

Keywords: Assertive communication, social assertiveness, defense of rights, independence, leadership, work well-being, welfare for achievements, well-being for recognition, well-being with work itself, well-being for responsibility, well-being for job promotion

I. INTRODUCCIÓN.

xi

1.1 Realidad problemática.

Los acelerados cambios que se dan en esta sociedad globalizada con respecto a sus aspectos (económicos, sociales, políticos, etc.) tienen una manifestación precisa en la educación. También se han dado cambios en la educación por las nuevas políticas educativas impuestas en los sistemas de evaluación, métodos de enseñanza siendo esto unos de los puntos más críticos para conseguir la calidad de la educación.

Por otro lado, con respecto a la comunicación asertiva se tiene claro que, si se desarrolla un buen nivel de comunicación en el núcleo de la familia, este sería un buen factor de prevención para el desarrollo correcto del ser humano, promoviendo relaciones laborales de gran bienestar. Todo esto ya señalado se desarrolla gracias a la presencia de un canal abierto que facilite la interrelación el intercambio de experiencias e ideas.

Se ha observado en las diversas instituciones afectadas por los conflictos se generan debido a la carencia de una comunicación asertiva entre padres e hijos, relación de pareja y relaciones laborales; afectando el clima institucional y el bienestar laboral que debería predominar en todas las instituciones educativas del Perú y el mundo.

En cuanto a la comunicación asertiva, los docentes necesitan fortalecer la comunicación interpersonal y la comunicación en las organizaciones para lograr generar un clima laboral de alto nivel, con el cual el bienestar laboral estará eje de los principios administrativos que se debe plasmar en el contexto de las diferentes instituciones educativas.

La comunicación asertiva es una de las cánones que se busca lograr los colegios, No obstante es muy complejo que esta sea una característica en las instituciones educativas, esta realidad no es ajena a las instituciones del distrito Ica, y en particular en la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes, en la cual existen opiniones diversas acerca del tipo de comunicación que se refleja entre los docentes, por tanto nace la interrogante con que variables tiene relación la comunicación asertiva siendo, el bienestar laboral del docente, el otro aspecto de la investigación que nos proponemos.

1.2 Trabajos previos.

Los antecedentes de la investigación, están constituidos por trabajos encontrados en fuentes bibliográficas físicas y virtuales, dándose el caso de que, en el ámbito internacional, nacional, regional y local, si existen investigaciones que se relacionen con las variables en estudio.

Así tenemos en el ámbito internacional.

Graterol y Estrada (2015) en su tesis titulada: “La comunicación asertiva como estrategia pedagógica en las relaciones interpersonales entre los docentes de educación para el trabajo, sub área comercial caso: U. E. P. “Santa Ana”, de la ciudad de Valencia - Edo Carabobo”. El enfoque desarrollado es cuantitativo. Su tipo de estudio es descriptivo. La muestra fue 10 docentes.

El instrumento que aplicaron fue el cuestionario. Su principal conclusión: Se encontró que la mayoría de los docentes del estudio no responden a los menesteres de tener una comunicación fluida debido a no existe una norma de conducta e interacción entre ellos.

De ahí que se encontró que la mayoría de ellos estiman que la comunicación asertiva y las relaciones sociales en la institución no son óptimas, debido a que en determinados momentos los propios docentes no son capaces de tomar la iniciativa de promover actividades que mejoren la interacción entre ellos.

Lyón y Algarin (2014) en su tesis titulada: La comunicación asertiva en las organizaciones. El enfoque desarrollado es cuantitativo. Su tipo de estudio es documental. La técnica fue las revistas, internet. Su principal conclusión: Para el logro de la comunicación interpersonal adecuada, se necesita tener autenticidad, coherencia, congruencia y aceptación.

La comunicación interpersonal en las organizaciones garantiza que se mantenga la cultura laboral y general de la misma, ya que logra mantener la interacción de la empresa con su entorno. El flujo de comunicación organizacional se da de la siguiente forma ascendente, descendente, horizontal y diagonal.

Gonzales (2015) con su tesis titulada Bienestar laboral y personal en trabajadores de universidad. (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura. España. La investigación es de un enfoque cuantitativo. La muestra fue 585 trabajadores de la Universidad de Extremadura. El instrumento de recolección de información fue el Cuestionario ad hoc para medir las variables sociodemográficas y laborales.

Se llegó a la siguiente conclusión: Con respecto a las correlaciones existentes entre los principales constructos del estudio, se puede concluir que el burnout, el engagement, la satisfacción laboral, la satisfacción con la vida, la felicidad y la inteligencia emocional presentan relaciones significativas entre ellas. Esto indica que sería bueno considerar estos constructos en programas de prevención, así como trabajar con ellos en programas de intervención.

Teniendo en cuenta lo presentado en este antecedente, es posible manifestar que el bienestar laboral y personal es de suma importancia para crear y mantener un buen ambiente organizacional, es así que se debe trabajar constantemente para lograr esto, ya teniendo como base distintas actividades a desarrollar.

En el ámbito nacional se cuenta con los siguientes estudios.

Acuña (2015) en su tesis titulada: Estrategia didáctica fundamentada en la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales entre tutores y estudiantes. El enfoque desarrollado es cualitativo. Su tipo de estudio es aplicada-proyectiva. La muestra fue 47 (subdirector, estudiantes y coordinadores de tutoría). El instrumento que aplicaron fue la entrevista y la encuesta.

Su principal conclusión: Así, el resultado más fundamental radica en el de desarrollar y organizar un módulo educativo rico en estrategias eficientes de comunicación asertiva, las cuales influenciarán en mejorar las relaciones interpersonales entre maestro y alumno, como también sirve de herramienta útil en la enseñanza-aprendizaje.

Este modelo educativo presentado será desarrollado gracias talleres de motivación y diversas sesiones de aprendizaje dirigidos a los educadores y alumnos. Esto nos refleja el interés por mejorar tanto de los docentes como de los estudiantes por medio de relaciones guiadas por los tutores.

En el ámbito regional-local se ha ubicado la siguiente investigación

Bardales (2016). Con su estudio titulado Condición laboral y calidad educativa de los docentes de la UGEL, Ica - 2016. (Tesis doctoral). Universidad César Vallejo; Sede Ica. El presente trabajo se desarrolló en base a un tipo no experimental y diseño correlacional. El total de la muestra fue de 120 docentes. Para lograr una correcta obtención de datos fue necesario la aplicación de cuestionarios.

Finalmente se llegó a concluir que: Gracias a los hallazgos del trabajo presentado y la colaboración de los encuestados se ha llegado a poder analizar un coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de $r=0,693$ que muestra que hay relación significativa entre la condición laboral y calidad educativa de los docentes de las instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL Ica en el año

2016, es decir a un buen nivel de condición laboral le corresponde un buen nivel de calidad educativa y viceversa.

Teniendo en cuenta lo presentado en este antecedente, es posible manifestar que existe una relación importante entre el nivel de condición laboral que se presenta en una organización y el nivel de calidad educativa que se desarrolla. Esto es posible determinar gracias al estudio de ambas variables y su encuesta a estudiantes y trabajadores de una institución, obteniendo al final un valor de correlación.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Comunicación asertiva.

A) Enfoque de la comunicación asertiva.

Según el autor, Elizondo (1990), en su libro *Asertividad y Escucha activa en el Ámbito Académico* ha esclarecido el papel de la actividad y la comunicación en la sociabilización del docente. En el “enfoque histórico cultural como fundamento de una concepción pedagógica”, da a entender el proceso de desarrollo el desarrollo psíquico humano y la estructuración de la personalidad”.

El plano interpsicológico, es el plano que hace referencia a la comunicación, en donde cualquier acción desarrollada por el individuo se hace posible con el apoyo del prójimo. La concepción histórico-cultural analizada y desarrollada por Elizondo posibilita el poder conocer el aprendizaje como la actividad social y no como un proceso de desarrollo individual.

Según Elizondo (1990), opina que el buen funcionamiento de las sociedades que existen en el mundo entero son gracias al buen empleo de la comunicación. Esta se caracteriza por desarrollar un

intercambio de ideas y mensajes entre dos o más personas.

Desde otro punto visto ya denominado técnico, se puede conceptualizar a la comunicación como la acción en donde el mensaje que inicia y parte del punto A llega hasta el punto B de manera clara y correcto, esto ya ocurrido en un lugar y tiempo determinado.

Es así que la comunicación contiene la importante acción de transmitir mensaje, datos. La información y la comunicación implica un proceso; los componentes que se encuentran son: Código; es un conjunto de reglas y signos que sirven para ser combinados, lo cual por una parte es arbitrario y por otra debe de estar bien. El Canal; vendría a ser el medio físico por el que se hace posible la comunicación.

Emisor, viene ser el individuo que transmitirá el mensaje, cumpliendo un rol sumamente importante. Este individuo teniendo en cuenta su criterio y su comodidad selecciona signos, en otras palabras, ejecutar un proceso de codificación; Receptor; es el segundo individuo importante en la comunicación, es el que recibirá el mensaje dado por el receptor, en otras palabras, decodificará el mensaje. Mensaje; es lo que es transmitido por el emisor, es decir el contenido y la base de porque se realiza la comunicación.

Asimismo, Elizondo (1990); determinó que los educadores (docentes) tienen que contar con la capacidad de poder controlar de forma inteligente los diversos problemas interpersonales que puedan ocurrir.

Estos se originan y nacen de manera natural, a consecuencia de que los docentes cuentan con creencias, sentimientos y deseos divergentes. De desarrollarse de manera cuidadosa, estos conflictos

pueden llegar a ocasionar inseguridad, frustración e irritación.

Pese a que los docentes asertivos piensan y tienen en claro que todas las personas cuentan con los mismos derechos a expresarse de manera honesta, lo cual es bueno para mantener el respeto en el ambiente en donde interactúan. Por lo que la actitud asertiva aumenta considerablemente la autoestima en la persona, conllevando al respeto y al cumplimiento de los objetivos personales sin hacer daño al prójimo.

Según este autor, Elizondo (1990), revela que en la comunicación podemos encontrar tres estilos básicos diferenciados por las actitudes y acciones que revelan el interlocutor: (pasivo, agresivo, asertivo).

Pasividad o no-asertividad. Comprende el estilo de comunicarse que caracteriza a cada individuo, las cuales no evidencian fácilmente las emociones, pensamientos y emociones por miedo a no ser aceptados en un grupo social o a causar daño a terceros.

Minimizan sus mismos puntos de vistas o necesidades y sobrevaloran la de los demás individuos.

Agresividad. Es un tipo de estilo de comunicación que origina un ambiente negativo afectando las relaciones interpersonales, algo que se produce e incentiva a la agresividad es el de sobrevalorar las opiniones o puntos de vista e incluso no teniendo respeto por los puntos de vista dado por los demás.

Asertividad. Aquí se presenta el tener respeto por las opiniones de los demás, dando a entender que todos tienen derecho confundirse y de aportar soluciones aún mejores que las de uno mismo,

B) Definición de la comunicación asertiva.

Según Smith (2000) señala que: “es aquella que está dirigida a obtener resultados efectivos y adaptarse a las circunstancias”, (p. 45).

Asimismo, Dalt de Mangione y Difabio de Anglat (2002) es el conjunto de destrezas que uno tiene para comunicar emociones, sentimientos, puntos de vista de manera libre y sin objeciones, siempre teniendo presente el respeto entre todos y viceversa también el derecho de ser escuchados. Todo esto para formar un ambiente social adecuado y evitar malos entendidos.

Para Castenyer (2003) la comunicación asertiva “es aquel proceso que facilita la acción de comunicarse de manera correcta y segura en un determinado grupo social, mostrando niveles considerables de confianza y de justicia”.

Según Ponce (2013) la comunicación asertiva es el “comportamiento interpersonal que envuelve la manifestación directa de los mismos sentimientos del individuo y la protección de los derechos de cada uno de ellos, sin mostrar indiferencia con los derechos de los demás”.

Asimismo, Asensi (2014) la comunicación asertiva “es una manera de expresarse conscientemente, por la que se expresan ideas, opiniones, deseos, derechos y sentimientos y actuando desde una perspectiva de autoconfianza”.

Teniendo en cuenta las diferentes conceptualizaciones dadas a la comunicación asertiva, puedo manifestar en lo personal que es el poder relacionarse con dos o más personas de manera correcta, teniendo siempre en cuenta los valores y el respeto a los demás.

C) Características de la comunicación asertiva.

Para Elizondo (1990) citado en Graterol y Estrada (2015) manifiesta las características de una comunicación asertiva que se da en la escuela:

- Discursiva: porque la comunicación necesita ser familiar y debe crearse en un ambiente donde docentes, estudiantes y demás miembros de la institución educativa puedan comunicarse conceptos, objetivos, entre otros, para generar retroalimentación positiva;

- Interactiva: donde todos los miembros de la institución puedan realizar acciones que promuevan comunicación de calidad constante.

- Reflexiva: donde se estimule constantemente a todo el equipo docente, con una comunicación efectiva y asertiva para que reflexionen sobre su importancia.

Las peculiaridades de tener una comunicación asertiva son beneficiosas para uno mismo porque se puede comprender y escuchar problemas que puedan suscitarse en el trabajo y para ello se tiene que analizar y tomar decisiones correctas.

D) Dimensiones de la comunicación asertiva.

Lorr y cols. (1981, Citado en Ventura, 2016) las dimensiones las relevantes son:

En la presente investigación, se trabajarán con las dimensiones propuestas por Lorr y cols donde señalan 4 dimensiones:

- La asertividad social; implica el comienzo de un diálogo de forma cordial con los otros.

- La defensa de los derechos; comprende que el individuo cumple el rol de emisor ya que posee la

capacidad de transmitir la defensa de sus derechos sin aventajar de los demás.

La independencia; hace referencia al individuo que manifiesta su facilidad de aceptar presión de manera individual o grupal, con el fin de poder desenvolverse con respecto a sus creencias y costumbres.

El liderazgo; comprende la disposición para dar resolución a la falta de incorporación de los sujetos de un grupo, por medio de las relaciones interpersonales.

Por último, la comunicación asertiva se ve reflejada en un ámbito global ya que es permanente en las coordinaciones y acciones que las empresas, intuiciones y organizaciones realizan durante toda su actividad. Así mismo los trabajadores tienen la cordialidad de tener una comunicación fluida con las personas que necesitan de su servicio.

E) Evaluación de la comunicación asertiva.

La comunicación asertiva es una variable que fue evaluada mediante un instrumento denominado cuestionario el cual estuvo estructurado a dimensiones que serán fundamentadas por Lyon y Algarin (2014), las cuales involucran a la comunicación interpersonal y comunicación en las organizaciones; a partir de estas dimensiones se podrán disgregarse en indicadores para luego desarrollar los ítems correspondientes.

F) Importancia de la comunicación asertiva.

Desde tiempos muy remotos el ser humano y toda especie de ser vivo ha buscado la manera de comunicarse, por lo que se las ha ingeniado, a través de gestos hasta que se pudo hacer sonidos y

desarrollar el habla, hoy en día es algo que se aprende y lo utilizamos hasta el último de nuestros días.

Esto ya mencionado no es en si el concepto de una comunicación asertiva. Esto no quiere decir que toda acción que hagamos sea parte de lo que acabamos de conceptualizar acerca de la comunicación asertiva. De esta manera se puede determinar que un individuo que está seguro de sus acciones, de las decisiones y soluciones que plantea, obtendrá buenos y eficientes resultados.

De manera continua se puede señalar que hoy en día, la información es tan amplia y fácil de acceder a ella, que son muy pocos los métodos que son verdaderamente efectivas para lograr una comunicación asertiva.

Se logra evidenciar que la comunicación asertiva es de suma importancia para producir mejoras en la convivencia social y al momento de querer dar a conocer cierta información.

Además, desde una perspectiva más personal e individual, la comunicación asertiva nos permite sentirnos bien con nosotros mismos, debido a que mientras más vamos desarrollando esta capacidad, más nos vamos dando cuenta de que tan importante son nuestros puntos de vista. Por ejemplo, cuando somos desordenados y descoordinados para transmitir un determinado mensaje” (Gutiérrez, 2015).

Las relaciones interpersonales pueden lograr en cada uno de nosotros buenos niveles de satisfacción, claro si es que se presenta una comunicación abierta y clara, pero si por el contrario esta comunicación es negativa y confusa, lo más probable es que se originen problemas de diferentes magnitudes. Las personas deben tener

una comunicación fluida y asertiva en las reuniones de trabajo, familia y amistades.

Se toma énfasis que la comunicación es imprescindible para el desarrollo de las actividades de las empresas o instituciones ya que para hacer negocios con otras entidades es necesario una conversación fluida y asertiva. Asimismo, como personas cuanto más desarrollamos esta comunicación más fácil se nos hace comprender a los demás.

1.3.2 Bienestar laboral.

A) Enfoque del bienestar laboral.

El bienestar laboral, según Casales (2003 citado en Cucaita, 2013) manifiesta cuatro perspectivas teóricas:

- El enfoque ecologista: Se basa en el estudio de la relación que se produce entre un individuo y el medio en donde se desarrolla (Américo, 1995, citado en Cucaita, 2013).

- El enfoque económico: Este enfoque se basa en lo satisfactorio que es obtener buenos niveles de ingresos económicos, claro que deben superar los gastos para mantener un equilibrio, también la inversión de estos mismos, grupos sociales o comunidades contempladas.

- El enfoque sociológico: Hace referencia a las distintas condiciones objetivas y observables con que cuenta cualquier grupo social (comunidad).

- El enfoque psicosocial: Hace evidente la relación existente entre la percepción de la misma persona y del medio social en donde se desarrolla este: El desarrollo de recursos frente a las adversidades y problemas de la realidad diaria será lo que se contempla en el bienestar psicosocial. Entonces podemos señalar que

es así como se busca dentro de Cibertec aquellos aspectos que influyen de manera positiva o negativa el bienestar laboral de los trabajadores, percibiendo que dentro de las organizaciones se producen enfermedades laborales que influyen en el nivel de desarrollo laboral y el rendimiento de cada trabajador.

En el siglo XXI se planteó el objetivo de impulsar de manera correcta el equilibrio entre la vida personal y laboral del colaborador que se desarrolla en la organización o empresa. Finalmente obteniendo como resultado la eficacia institucional y bienestar del mismo (Ander-Egg, 2003, citado en Cucaita, 2013).

Comentario: En esta parte de mi investigación, se hace referencia al enfoque teórico de la variable, en donde se tuvo en cuenta cuatro perspectivas teóricas: enfoque ecologista, enfoque económico, enfoque sociológico, enfoque psicosocial.

B) Definición del bienestar laboral.

Según Cucaita, et al. (2013) es la manera en que cada persona que labora en una organización o empresa se dimensiona y compensa sus necesidades primordiales, teniendo en cuenta que hay contextos objetivos que los establecen, se desarrolla y solidifica desde el planteamiento de objetivos misionales y frecuentes que programan la naturaleza de la institución.

El bienestar laboral cuenta con un carácter vivencial verdadero, que se origina de la satisfacción propia del individuo, resultado del buen nivel de satisfacción de la persona que labora, como expresión de la evaluación cognitiva valorativa y producto del balance entre las expectativas y los logros en el ámbito laboral, y que

están ampliamente influenciados por las actitudes de la persona.

Para la Revista compromisos (2013) se puede conceptualizarlo como los distintos beneficios, programas u conocimientos que una organización brinde a sus colaboradores, logrando así satisfacer sus necesidades e impulsando el trabajo en equipo y por supuesto alimentando el nivel de identidad organizacional.

Esto señalado anteriormente es una forma en la cual las organizaciones plantean y desarrollan soluciones las cuales serán muy útiles para los empleados provocando una mejor calidad de vida en todas las áreas.

Asimismo, el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2009, citado en Tobón, 2015) conceptualiza al bienestar laboral como la ejecución de distintos procesos, con el objetivo de producir mejoras significativas en el desarrollo integral del servidor docente y directivo docente, el beneficio producido sobre las familias, como el incremento de la satisfacción de necesidades, cumpliendo un rol importante en todo esto la eficacia, eficiencia y efectividad con el servicio brindado.

Según Vigoya (2002) conceptualiza al bienestar laboral como el conjunto de programas y beneficios que se sistematizan en función al cumplimiento y satisfacción de necesidades, que tienen un nivel alto de influencia sobre la comunidad u organización en la que se desarrolla; evidenciándose además que forma parte de un entorno social” (p. 25).

Comentario: En esta parte de mi investigación, se conceptualiza a mi primera variable “Bienestar laboral”,

en la cual diferentes autores manifiestan sus puntos de vista.

Por otro lado, desde mi perspectiva, el bienestar laboral no es más que la satisfacción que se produce sobre el trabajador, como por ejemplo el manifestar que está desarrollando excelente su trabajo y por consiguiente dándole incentivos que lo beneficien tanto en la organización como en su vida personal.

C) Factores del bienestar laboral.

Los factores de bienestar laboral cumplen un rol muy fundamental, lo cual se puede evidenciar en el juzgamiento de los directivos sobre los trabajadores y su desempeño, el tipo y el nivel de rigor de la inspección, como también la forma en que se desarrolle la retroalimentación estos funcionando como factores que influyen sobre el bienestar. Es por ello que, según Moreno, y Hernández (2013) manifiestan los siguientes factores:

- Logro: hace referencia a las impresiones de haber culminado con algo satisfactoriamente, esto por medio de resultados que logran una perspectiva de los objetivos alcanzados.

- Reconocimiento: es la valoración que se hace sobre algún trabajo desarrollado por un individuo, esto hecho por sus jefes o directivos de la organización en la que se desempeña profesional y laboralmente.

- El Trabajo en sí: hace referencia a cómo aprecia su trabajo el individuo, si le es atrayente, retador, variado, creativo, etc.

- Responsabilidad: comprende el nivel de responsabilidad de su propio trabajo y del de otros, así

como también el nivel de importancia que se le da al desarrollo de sus actividades.

-Promoción: hace referencia al poder lograr un ascenso, formación de cargo de la institución.

Comentario: En esta parte de mi investigación, se hace referencia a los factores del bienestar laboral, en lo personal puedo señalar que algunos de ellos son la satisfacción de haber alcanzado lograr alguna meta propuesta por el trabajador, también el reconocimiento que hace la organización sobre los trabajadores en relación a su buen desempeño.

Por otro lado, se tiene a la perspectiva de la labor a desarrollar, los desafíos que se pondrá y la creatividad que desarrollará para poder enfrentarlos; también se tiene a la responsabilidad y a la promoción.

D) Dimensiones del bienestar laboral.

Según López (2015) manifiesta las siguientes dimensiones:

D1: Bienestar por los logros, esta dimensión implica si el trabajador se siente satisfecho por ser parte importante, contribuye de manera activa, contribuye con los logros institucionales.

D2: Bienestar por los reconocimientos, implica si el trabajador se siente reconocido por directivos y compañeros, si recibe y brinda elogios a los estudiantes, si recibe méritos e información.

D3: Bienestar por el trabajo en sí, implica si el trabajador disfruta del trabajo, si siente bienestar con la labor que desarrolla en si

D4: Bienestar por la responsabilidad implica si el trabajador asume nuevas responsabilidades y colabora,

muestra interés por actualizarse, asume responsabilidad con estudiantes.

D5: Bienestar por la promoción laboral en esta dimensión se considera: si el trabajador expresa bienestar con las promociones, si participa en planes de mejora, si conoce retribuciones económicas, si expresa deseo propio de superación.

E) Importancia del bienestar laboral.

El excelente manejo de una gerencia se ve reflejado con la buena relación y beneficios otorgados sobre los trabajadores en cada entidad, pues teniendo en cuenta que estos forman el activo más importante de la organización y su gerencia óptima y correcta será la clave para el éxito.

Tal éxito mencionado dependerá mucho de la política utilizada y desarrollada dentro de la organización, como también la gestión del personal y su desempeño en determinadas áreas. Todo esto con el fin de impulsar y poder lograr con el cumplimiento de objetivos, visiones y misiones ya planeadas; por lo que también impulsará a mantener una adecuada cultura, se podrán reafirmar valores y se desarrollará un excelente nivel clima institucional.” (Ministerio de Educación Nacional de Colombia, 2009 citado en Tobón, 2015).

Toda institución y organización busca su pleno desarrollo hacia el crecimiento, esto teniendo en cuenta qué agentes son determinantes para lograrlo, el directivo o persona a cargo es el que encaminará a esta para cumplir los objetivos, relacionándose de manera correcta tanto con sus clientes como con sus trabajadores, Todo esto mencionado es la clave para

dar origen e inicio a la prosperidad económica, sino también el nivel de motivación presentado, como pilar para los valores que este incorpore y fomente.

Estableciendo soluciones y beneficios con la finalidad de instituir un clima laboral positivo y seguro que como objetivo intenta conseguir una buena calidad de vida en cada uno de los colaboradores, consiguiendo también que el ambiente en donde se desarrollen sea agradable para poder cumplir con las actividades de manera eficiente y eficaz.

El bienestar laboral debe de desarrollarse de manera responsable y continua, visionado a establecer una buena relación entre el trabajo y el estilo de vida de los colaboradores o trabajadores que se desempeñan dentro de la organización, incrementando sus niveles de satisfacción, valor, confianza e identificación con el servicio que brinda a la sociedad.

Asimismo, el bienestar laboral del docente es de vital importancia porque le permitirá desarrollar sus actividades con todas las comodidades, para poder impartir sus conocimientos sin limitaciones.

En cuanto a la importancia del bienestar laboral, se relaciona de manera importante con la buena gestión de los encargados o gerentes de la organización, pues originando un excelente bienestar laboral, el trabajador se desenvolverá correctamente en el área que se desempeña, por otro lado, el beneficio hacia la organización también estará presente, logrando una armonía y buen clima en todos los aspectos.

1.4 Formulación del problema.

1.4.1 Problema general.

¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva con el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018?

1.4.2 Problemas específicos.

¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva con el bienestar por los logros de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018?

¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva con el bienestar por los reconocimientos de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018?

¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva con el bienestar por el trabajo en sí de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018?

¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva con el bienestar por responsabilidad de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018?

¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva con el bienestar por la promoción laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018?

¿Cómo se relaciona el bienestar laboral con la asertividad social de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018?

¿Cómo se relaciona el bienestar laboral con la defensa de los derechos de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018?

¿Cómo se relaciona el bienestar laboral con la independencia de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018?

¿Cómo se relaciona el bienestar laboral con el liderazgo de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018?

1.5 Justificación del estudio.

La investigación es conveniente llevarla a cabo debido a que uno de los principios que viene manejando la gestión y calidad educativa es mantener un manejo adecuado de la comunicación asertiva y el bienestar laboral con el objeto de obtener una mayor eficacia y desempeño profesional de cada uno de sus participantes.

La relevancia social del estudio radica en el beneficio de toda la comunidad educativa. personal docente, alumnos y padres de familia, porque a partir de los datos encontrados se podrán tomar decisiones que contribuyan a superar los problemas detectados.

El estudio se justifica teóricamente porque considera distintos puntos de vista de investigadores, mostrando conocimientos relacionados con la comunicación asertiva y el bienestar laboral; información que contribuya a enriquecer el conocimiento de la gestión y calidad educativa.

El valor práctico de la investigación se encuentra en la plasmación de medidas y/o acciones para mejorar la comunicación asertiva y el bienestar laboral; en los docentes de las instituciones educativas del distrito de Ica, teniendo en cuenta que es un factor importante para el área de recursos humanos.

Metodológicamente los resultados que se obtengan sirvan de antecedente para futuras investigaciones. Esta información siempre será una variante o un referente distinto; ya que toda institución que se investigue tiene un entorno social, económico y cultural que

depende del tipo de administración que vienen desarrollando los gestores educativos.

1.6 Hipótesis.

1.6.1 Hipótesis general.

Hi= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas.

H1= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el bienestar por los logros de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con el bienestar por los logros de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H2= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el bienestar por los reconocimientos de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con el bienestar por los reconocimientos de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H3= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el bienestar por el trabajo en sí de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con el bienestar por el trabajo en sí de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H4= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el bienestar por la responsabilidad de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con el bienestar por la responsabilidad de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H5= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el bienestar por la promoción laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con el bienestar por la promoción laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H6= El bienestar laboral se relaciona significativamente con la asertividad social de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= El bienestar laboral no se relaciona con las asertividad social de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H7= El bienestar laboral se relaciona significativamente con la defensa de los derechos de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= El bienestar laboral no se relaciona con la defensa de los derechos de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H8= El bienestar laboral se relaciona significativamente con la independencia de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= El bienestar laboral no se relaciona con la independencia de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H9= El bienestar laboral se relaciona significativamente con el liderazgo de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= El bienestar laboral no se relaciona con el liderazgo de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

1.7 Objetivos.

1.7.1 Objetivo general.

Determinar la relación de la comunicación asertiva con el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

1.7.2 Objetivos específicos.

Establecer la relación de la comunicación asertiva con el bienestar por los logros de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Establecer la relación de la comunicación asertiva con el bienestar por los reconocimientos de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Establecer la relación de la comunicación asertiva con el bienestar por el trabajo en sí de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Establecer la relación de la comunicación asertiva con el bienestar por la responsabilidad de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Establecer la relación de la comunicación asertiva con el bienestar por la promoción laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Establecer la relación del bienestar laboral con la asertividad social de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Establecer la relación del bienestar laboral con la defensa de los derechos de los docentes de la Institución Educativa

Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Establecer la relación del bienestar laboral con la independencia de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Establecer la relación del bienestar laboral con el liderazgo de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

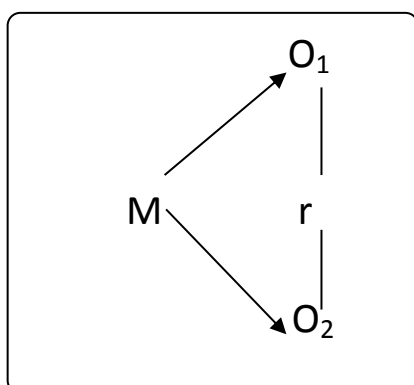
II. MÉTODO.

El presente trabajo de investigación se ubica dentro del método cuantitativo. Para Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2011, p. 69) “el método cuantitativo utiliza la recolección de datos y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial, en el tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis, la formulación de hipótesis estadísticas, el diseño formalizado de los tipos de investigación; el muestreo, etc.”

2.1 Diseño de investigación.

El diseño es correlacional. Según Reyes y Sánchez (2012, p. 63) “La investigación correlacional se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma

muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados". Su esquema es el siguiente.



Donde.

M = Muestra probabilista de los docentes.

O₁ = Comunicación asertiva

O₂ = Bienestar laboral

r = Relación

2.2 Variables, operacionalización:

2.2.1 Variables:

A. Variable de estudio 1. Comunicación asertiva.

Según Castenyer (2003) “es un proceso que facilita la acción de comunicarse de manera correcta y segura en un determinado grupo social, mostrando niveles considerables de confianza y de justicia.”

Dimensiones:

D1: Asertividad social: implica el comienzo de un diálogo de forma cordial con los otros. (Lorr y cols., 1981, Citado en Ventura, 2016)

D2: Defensa de los derechos: comprende que el individuo cumple el rol de emisor ya que posee la capacidad de transmitir la defensa de sus derechos sin aventajar el de los demás. (Lorr y cols., 1981, Citado en Ventura, 2016)

D3: Independencia: hace referencia al individuo que manifiesta su facilidad de aceptar presión de manera individual o grupal, con el fin de poder desenvolverse con respecto a sus

creencias y costumbres (Lorr y cols., 1981, Citado en Ventura, 2016)

D4: Liderazgo: comprende la disposición para dar resolución a la falta de incorporación de los sujetos de un grupo, por medio de las relaciones interpersonales. (Lorr y cols., 1981, Citado en Ventura, 2016).

B. Variable de estudio 2. Bienestar laboral.

Según Vigoya (2002) conceptualiza al bienestar laboral como el conjunto de programas y beneficios que se sistematizan en función al cumplimiento y satisfacción de necesidades, que tienen un nivel alto de influencia sobre la comunidad u organización en la que se desarrolla; evidenciándose además que forma parte de un entorno social” (p. 25).

Según López (2015) manifiesta las siguientes dimensiones:

D1: Bienestar por los logros

D2: Bienestar por los reconocimientos

D3: Bienestar por el trabajo en sí

D4: Bienestar por la responsabilidad

D5: Bienestar por la promoción laboral

2.2.2 Operacionalización de variables:

Cuadro N° 1. Operacionalización de la variable 1. Comunicación asertiva.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Comunicación asertiva	Castenyer (2003), la comunicación asertiva es un “proceso permite la comunicación segura y eficiente, con muestra de veracidad de los hechos y la transmiten las personas seguras de sí mismas, con autoestima alta y una fe gozosa del triunfo, de la justicia y la verdad”.	Para evaluar la comunicación asertiva se consideró las dimensiones de: D1: Asertividad social; D2: Defensa de los derechos; D3: Independencia; D4: Liderazgo, las cuales fueron evaluadas utilizando el cuestionario sobre la comunicación asertiva, Luego se indicó los puntajes general y específico con su respectiva escala diagnóstica.	D1: Asertividad social.	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición para iniciar, mantener y termina interacciones sociales - Respeto por los demás - capacidad para halagar - Capacidad para mantener contacto v - Expresión libre de sentimientos 	Ordinal
			D2: Defensa de los derechos.	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de defender los derechos - Capacidad de rechazar peticiones irrazonables 	
			D3: Independencia.	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición para resistir activamente la presión - Capacidad para la toma de decisiones - Defensa de punto de vista personal - Responsabilidad por sus actos 	
			D4: Liderazgo.	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición para conducir relaciones interpersonales problemáticas - Toma decisiones racionales - Comprensión de sentimiento y tolerancia 	

Fuente. Bases teórica

Cuadro N° 2. Operacionalización de la variable 2. Bienestar laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Bienestar laboral	Según Vigoya (2002) conceptualiza al bienestar laboral como el conjunto de programas y beneficios que se sistematizan en función al cumplimiento y satisfacción de necesidades, que tienen un nivel alto de influencia sobre la comunidad u organización en la que se desarrolla; evidenciándose además que forma parte de un entorno social” (p. 25).	Para evaluar el bienestar laboral se consideró las dimensiones de: bienestar por logros, bienestar por los reconocimientos, bienestar con la labor en sí, bienestar por la responsabilidad, bienestar por la promoción laboral, luego se indicó los puntajes general y específico con su respectiva escala valorativa.	D1. Bienestar por los logros	<ul style="list-style-type: none"> - Se siente satisfecho por ser parte importante - Contribuye de manera activa - Contribuye con los logros institucionales 	Ordinal
			D2. Bienestar por los reconocimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Se siente reconocido por directivos y compañeros - Brinda elogios a los estudiantes - Recibe méritos e información 	
			D3: Bienestar con la labor en si	<ul style="list-style-type: none"> - Disfruta del trabajo - Se siente seguro y estable - siente entusiasmo con la labor - Acepta carga laboral 	
			D4: Bienestar por la responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Asume nuevas responsabilidades y colabora - Muestra interés por actualizarse - Asume responsabilidad con estudiantes 	
			D5. Bienestar por la promoción laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Expresa bienestar con las promociones - Participa en planes de mejora - Conoce retribuciones económicas - Expresa deseo propio de superación 	

Fuente. Bases teóricas

2.3 Población, muestra y muestreo.

2.3.1 Población y muestra.

2.3.1.1 Población.

La población es en estadística o en investigación científica positivista cuantitativa es el conjunto de individuos o cosas que es sometido a una evaluación/estudio por encuesta y mediante la aplicación de una muestra y un muestreo determinados (Rivas, 2014)

La población en la presente investigación estuvo constituida por todos los docentes nombrados que hacen un total de 80 de la Institución Educativa “Nuestra Señora de las Mercedes”, perteneciente al distrito, provincia y región Ica. La característica principal de la población radicó en que los docentes son de condición económica de media a baja y viven en el mismo distrito de Ica.

Cuadro 3: Distribución de los docentes nombrados.

Personal	Sexo		N°	%
	Masculino	Femenino		
Nombrado	20	60	80	100%

Fuente: Nómina del personal docente nombrado de la I.E. “Nuestra Señora de las Mercedes”

2.3.1.1 Muestra.

De modo más científico, se pueden definir a la muestra como una parte de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos. (Valderrama, 2015)

Por ser la población pequeña se asumió como muestra el total de la población.

Muestreo.

Se utilizó el muestreo no probabilístico intencionado de carácter censal. Según Zarcovich (2005) el muestro censal supone la obtención de datos de todas las unidades del universo acerca de las cuestiones, bloques, que constituyó el objeto del censo. Los datos se recogen en una muestra que representó el total del universo, dado que la población es pequeña y finita.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.4.1 Técnicas.

Tamayo citado en Valderrama (2015) afirma que la técnica viene a ser un conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos.

Encuesta.

Es una técnica que consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra. Se elaboró en función a las variables e indicadores del trabajo de investigación.

2.4.2 Instrumentos.

El instrumento a utilizar fue el cuestionario. Para Carrasco (2009) este instrumento es una forma o modalidad de la encuesta en la que no es necesaria la relación directa, cara a cara con la muestra de estudio (unidad de análisis o personas encuestadas), consiste en presentar (previa orientación y charlas motivadoras) a los encuestados unas hojas o pliegos de papel (instrumentos), conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo.

A. Cuestionario sobre comunicación asertiva.

El cuestionario sobre comunicación asertiva fue elaborado por Castenyer (2003) como parte de su investigación titulada: Expresión de una sana autoestima.

Su finalidad fue evaluar la comunicación asertiva. Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert de 32 ítems que evalúan la variable comunicación asertiva definida conceptualmente como un proceso permite la comunicación segura y eficiente, con muestra de veracidad de los hechos y la transmiten las personas seguras de sí mismas, con autoestima alta y una fe gozosa del triunfo, de la justicia y la verdad". (Castenyer, 2003).

Considerando las siguientes dimensiones: Asertividad social, Defensa de los derechos, Independencia, Liderazgo. La calificación del instrumento de acuerdo a lo establecido se calificó de 1 a 3 puntos, dando un total de 96 puntos como máximo y 32 puntos como mínimo; en cuanto a las dimensiones el máximo puntaje de cada una de ellas es de 24 puntos y el mínimo puntaje es 8 puntos.

B. Cuestionario sobre bienestar laboral.

El cuestionario sobre Bienestar laboral fue elaborado por Vigoya (2002) como parte de su investigación titulada: Bienestar Social Laboral.

Su finalidad fue evaluar el bienestar laboral. Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert de 25 ítems que evalúan la variable bienestar laboral.

Considerando las siguientes dimensiones: bienestar por logros, bienestar por los reconocimientos, bienestar con la labor en sí, bienestar por la responsabilidad, bienestar por la promoción laboral. La calificación del instrumento de acuerdo

a lo establecido se califica de 1 a 3 puntos, dando un total de 75 puntos como máximo y 25 puntos como mínimo; en cuanto a las dimensiones el máximo puntaje de cada una de ellas es de 15 puntos y el mínimo puntaje es 5 puntos.

2.4.3 Confiabilidad.

La confiabilidad es una prueba estadística para establecer la exactitud y consistencia de los instrumentos de recolección de datos. El instrumento por ser politómico se sometió a la prueba de fiabilidad interna de Alpha de Cronbach con la cual se determinó el cálculo de consistencia interna con un valor mayor igual a α : 0.8 luego de aplicar una prueba piloto a una muestra pequeña que tenga características parecidas a la que pertenece a la investigación, luego se procesó con el programa estadístico SPSS-V 24.

2.4.4 Validación.

En el caso del estudio los instrumentos ya han sido validados por expertos.

Con respecto al cuestionario sobre comunicación asertiva fue elaborado por Hernández (2017) como parte de su tesis titulada: Gestión institucional y comunicación asertiva de los docentes de una institución educativa – Ica.

Con respecto al cuestionario sobre Bienestar laboral fue elaborado por Martínez (2017) como parte de su tesis titulada: Bienestar laboral y calidad educativa de los docentes en unas instituciones educativas – Ica.

2.5 Métodos de análisis de datos.

2.5.1 Análisis descriptivo.

El análisis descriptivo o análisis de datos se realizó con el concurso de la ciencia estadística descriptiva, cuyo objeto fundamental es determinar un conjunto de medidas

estadísticas o estadígrafos como de tendencia central y las medidas de dispersión (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2011)

- ✓ Se aplicó instrumentos de medición a la muestra de estudio seleccionada.
- ✓ Se construyó tablas de distribución de frecuencia.
- ✓ Se calculó frecuencias absolutas y relativas porcentuales.
- ✓ Se construyó figuras estadísticas.
- ✓ Se realizó la respectiva descripción de las figuras estadísticas.

2.5.2 Análisis inferencial.

El análisis inferencial emplea la estadística inferencial, cuyo propósito es inferir, generalizar las cualidades observadas en una muestra a toda una población, mediante modelos matemáticos estadísticos.

Sirve para estimar parámetros y probar hipótesis en base a la distribución muestral. La prueba de hipótesis se efectuó mediante análisis paramétricos y no paramétricos (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2011)

En el estudio se utilizó la prueba de bondad de Kolmogorov para determinar si los datos se ajustan a una distribución normal. De los resultados que se obtuvieron se determinó la prueba estadística más idónea a utilizar con el fin de determinar si existe o no una relación entre las variables.

2.6 Aspectos éticos.

En la elaboración de la presente investigación se tuvo en cuenta:

- Preservar en reserva a los sujetos muestrales consultados.
- Se colocó en las referencias bibliográficas a todos los autores consultados para dar crédito a su proceso investigatorio.
- No se manipuló los datos de manera deliberada.

III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario para evaluar comunicación asertiva y el cuestionario para medir el bienestar laboral

Los mencionados instrumentos presentan las siguientes características:

Cuestionario sobre Comunicación asertiva

Dimensiones	N° de Items	Opciones de respuesta
Asertividad social	8	
Defensa de los derechos	8	Siempre (3 puntos) A veces (2 puntos) Nunca (1 punto)
Independencia	8	
Liderazgo	8	

Categorías y rangos	
Para la variable	Para las dimensiones
Deficiente [32-53]	Deficiente [8-13]
Regular [54-75]	Regular [14-19]
Bueno [76-96]	Bueno [20-24]

Cuestionario sobre bienestar laboral

Dimensiones	N° de Items	Opciones de respuesta
Bienestar por los logros	5	
Bienestar por los reconocimientos	5	Siempre (3 puntos)
Bienestar por la labor en sí	5	A veces (2 puntos)
Bienestar por la responsabilidad	5	Nunca (1 punto)
Bienestar por la promoción laboral	5	

Categorías y rangos

Para la variable	Para las dimensiones
Bajo [25-41]	Bajo [5-8]
Medio [42-58]	Medio [9-12]
Alto [59-75]	Alto [13-15]

Los resultados obtenidos se han organizado en tablas y figuras estadísticas como se describe a continuación:

Tabla 1: Nivel de comunicación asertiva de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente [32-53]	5	6.3	6.3	6.3
	Regular [54-75]	30	37.5	37.5	43.8
	Bueno [76-96]	45	56.3	56.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Fuente: Base de Datos

Interpretación: En la tabla se muestra que el 6.3% (5) de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica, presentan una comunicación asertiva deficiente; el 37.5% (30) muestran un nivel regular de comunicación asertiva, y la mayoría de los docentes, el 56.3% (45) muestran un nivel bueno de comunicación asertiva, lo que habla bien del desempeño que tiene la mayoría de los docentes al desarrollar de forma positiva este valor de la comunicación asertiva.

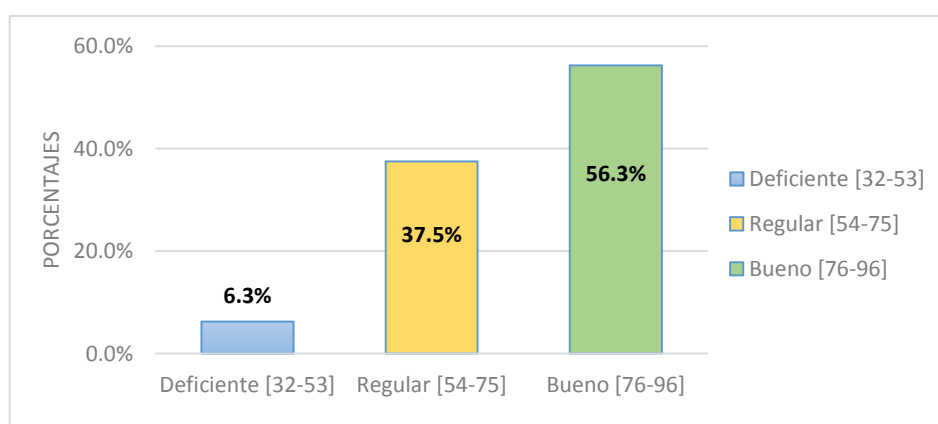


Figura 1: Nivel de comunicación asertiva de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Fuente: Tabla 1

Tabla 2: Nivel de bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio [42-58]	37	46.3	46.3	46.3
	Alto [59-75]	43	53.8	53.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Fuente: Base de Datos

Interpretación: En la tabla anterior se muestra que el 46.3% (37) de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica perciben un nivel de bienestar laboral medio, y el 53.8% (43) refieren de gozar un bienestar laboral alto.

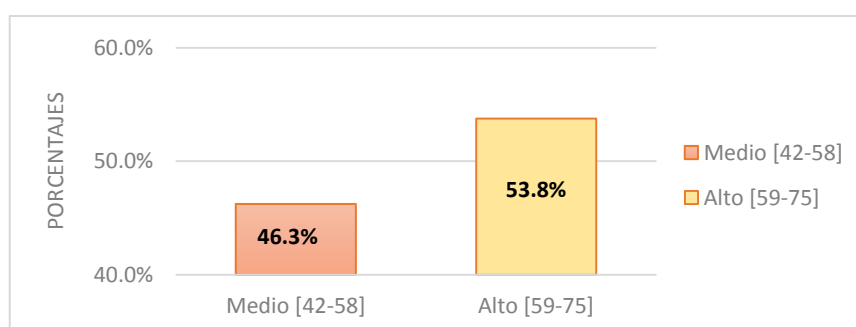


Figura 2: Nivel de bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Fuente: Tabla 2

Tabla 3: Estadígrafos de las variables comunicación asertiva y el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

	Asertividad social	Defensa de los derechos	Independencia	Liderazgo	Comunicación asertiva	Bienestar por los logros	Bienestar por los reconocimientos	Bienestar por la labor en sí	Bienestar por la responsabilidad	Bienestar por la promoción laboral	Bienestar laboral
Media	18.93	20.08	19.19	18.61	76.80	12.19	10.65	11.95	13.28	10.19	58.25
Mediana	19.00	21.00	20.50	19.00	78.50	13.00	11.00	12.00	14.00	10.00	59.00
Varianza	8.20	10.48	11.27	11.28	130.06	3.72	2.69	3.24	4.78	2.26	34.27
Desviación estándar	2.86	3.24	3.36	3.36	11.40	1.93	1.64	1.80	2.19	1.50	5.85
Mínimo	12	9	10	10	45	7	6	7	5	6	43
Máximo	24	24	24	24	94	15	14	15	15	14	71

Fuente: Base de Datos

Interpretación: En la tabla se observa los estadígrafos como la media, mediana, varianza, desviación estándar, mínimo y máximo de las variables comunicación asertiva y el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Tabla 4: Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Asertividad social	.161	80	.000	.951	80	.004
Defensa de los derechos	.153	80	.000	.866	80	.000
Independencia	.205	80	.000	.898	80	.000
Liderazgo	.147	80	.000	.951	80	.004
Comunicación asertiva	.113	80	.013	.939	80	.001
Bienestar por los logros	.226	80	.000	.909	80	.000
Bienestar por los reconocimientos	.185	80	.000	.949	80	.003
Bienestar por la labor en sí	.199	80	.000	.900	80	.000
Bienestar por la responsabilidad	.250	80	.000	.758	80	.000
Bienestar por la promoción laboral	.162	80	.000	.956	80	.007
Bienestar laboral	.108	80	.022	.969	80	.051

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de Datos

Interpretación: En la tabla anterior se presenta la prueba de normalidad de los datos de la muestra, debido a que el tamaño de muestra es 80, mayor a 50, utilizamos la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, donde se observa que todas las sig. Bilateral son menores de 0,05, por lo tanto, las variables no siguen una distribución normal; ante estos resultados usaremos la correlación de Rho de Spearman.

PRUEBA DE HIPÓTESIS:

Hi= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Tabla 5: Correlación de Rho de Spearman entre las variables comunicación asertiva y el bienestar laboral.

		Bienestar laboral	
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación	,653**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de Datos

Interpretación: En la presente tabla se muestra el coeficiente de correlación entre la variable comunicación asertiva, y la variable bienestar laboral, el cual es 0.653 con un nivel de significancia 0.000, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa: La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Tabla 6: Correlación de Rho de Spearman entre la variable comunicación asertiva y las dimensiones de la variable bienestar laboral.

			Bienestar por los logros	Bienestar por los reconocimientos	Bienestar por la labor en sí	Bienestar por la responsabilidad	Bienestar por la promoción laboral
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación	,585**	,238*	,445**	,555**	,039
		Sig. (bilateral)	.000	.034	.000	.000	.729
		N	80	80	80	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de Datos

Interpretación: En la presente tabla se muestra el coeficiente de correlación entre la variable comunicación asertiva y cada una de las dimensiones de la variable Bienestar laboral, en casi todas se observa que el coeficiente de correlación tiene un nivel de significancia menor a 0.05, indicando que existe relación significativa entre la variable comunicación asertiva y las dimensiones mencionadas, lo que no sucede con la dimensión Bienestar por la promoción laboral, en donde podemos decir que no existe relación.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

H1= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el bienestar por los logros de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con el bienestar por los logros de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Con un coeficiente de correlación de 0.585 y significancia de 0.000 menor a 0.01, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa H1.

H2= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el bienestar por los reconocimientos de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con el bienestar por los reconocimientos de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Con un coeficiente de correlación de 0.238 y significancia de 0.034 menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa H2.

H3= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el bienestar por el trabajo en sí de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con el bienestar por el trabajo en sí de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Con un coeficiente de correlación de 0.445 y significancia de 0.000 menor a 0.01, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa H3.

H4= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el bienestar por la responsabilidad de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con el bienestar por la responsabilidad de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Con un coeficiente de correlación de 0.555 y significancia de 0.000 menor a 0.01, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa H4.

H5= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el bienestar por la promoción laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con el bienestar por la promoción laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Con un coeficiente de correlación de 0.039 y significancia de 0.729 mayor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa H0.

Tabla 7: Correlación de Rho de Spearman entre la variable bienestar laboral y las dimensiones de la variable comunicación asertiva.

		Asertividad social	Defensa de los derechos	Independencia	Liderazgo	
Rho de Spearman	Bienestar laboral	Coeficiente de correlación	,533**	,514**	,584**	,684**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000
		N	80	80	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de Datos

Interpretación: En la presente tabla se muestra el coeficiente de correlación entre la variable bienestar laboral y cada una de las dimensiones de la variable comunicación asertiva, en todas las correlaciones, el coeficiente de correlación tiene un nivel de significancia menor a 0.01, el cual indica que la relación es altamente significativa.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

H6= El bienestar laboral se relaciona significativamente con la asertividad social de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= El bienestar laboral no se relaciona con las asertividad social de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Con un coeficiente de correlación de 0.533 y significancia de 0.000 menor a 0.01, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa H6.

H7= El bienestar laboral se relaciona significativamente con la defensa de los derechos de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= El bienestar laboral no se relaciona con la defensa de los derechos de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Con un coeficiente de correlación de 0.514 y significancia de 0.000 menor a 0.01, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa H7.

H8= El bienestar laboral se relaciona significativamente con la independencia de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= El bienestar laboral no se relaciona con la independencia de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Con un coeficiente de correlación de 0.584 y significancia de 0.000 menor a 0.01, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa H8.

H9= El bienestar laboral se relaciona significativamente con el liderazgo de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= El bienestar laboral no se relaciona con el liderazgo de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Con un coeficiente de correlación de 0.684 y significancia de 0.000 menor a 0.01, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa H9.

IV. DISCUSIÓN

El procesamiento y análisis de la información recabada en el presente estudio, ha permitido comprobar lo planteado en la hipótesis general, la comunicación asertiva se relaciona significativamente con el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018, resultado que se puede observar en la tabla 5, donde se muestra el coeficiente de correlación de 0.653, con un nivel de significancia 0.000, el cual al ser menor a 0.01, se demuestra una relación altamente significativa entre ambas variables.

Para el tratamiento de cada variable y sus dimensiones se utilizaron dos instrumentos de medición, uno de ellos es el cuestionario sobre comunicación asertiva, que consta de 32 ítems, los resultados obtenidos indican que el 56.3% de los entrevistados perciben un nivel bueno de comunicación asertiva de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018. En cuanto a la variable bienestar laboral, fue trabajada con un cuestionario de 25 ítems, donde el 53.8% de los docentes sostienen que existe un nivel alto de esta variable, y la diferencia se encuentran en el nivel regular. Se analizó si la muestra seguía una distribución normal, por no cumplirse la normalidad de los datos se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman, el cálculo de la correlación entre las variables en estudio se presenta en la tabla 5, resultando un coeficiente altamente significativo.

Resultados similares son los encontrados por Acuña (2015) en su tesis titulada: Estrategia didáctica fundamentada en la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales entre tutores y estudiantes, en su principal conclusión expone que el resultado más fundamental radica en el de desarrollar y organizar un módulo educativo rico en estrategias eficientes de comunicación asertiva, ya que estos influirán en mejorar las relaciones interpersonales entre maestro y alumno, así como su uso de herramienta útil

en la enseñanza-aprendizaje; existe interés por mejorar tanto de los docentes como de los estudiantes, lo que denota un ambiente laboral bueno. Además, se presenta la investigación de Bardales (2016) donde analiza la condición laboral y la calidad educativa de los docentes de la UGEL, Ica – 2016, muestra que hay relación significativa entre la condición laboral y calidad educativa de los docentes de las instituciones educativas en estudio, es decir que a un buen nivel de condición laboral le corresponde un buen nivel de calidad educativa y viceversa. Relación semejante a la probada en esta tesis, y que sustenta la importancia de contar con un nivel bueno de comunicación para lograr un ambiente óptimo de trabajo.

En tanto a las teorías utilizadas, cabe citar el concepto de comunicación asertiva que sostiene Elizondo (1990), él opina que el buen funcionamiento de las sociedades que existen en el mundo entero son gracias al buen empleo de la comunicación, con la característica principal de desarrollar un intercambio de ideas y mensajes entre dos o más personas, llevando su aplicación al plano de la educación, Elizondo (1990), determina que los docentes tienen que contar con la capacidad de poder controlar de forma inteligente los diversos problemas interpersonales que puedan ocurrir, la actitud asertiva aumenta considerablemente la autoestima en la persona, conllevando al respeto y al cumplimiento de los objetivos personales sin hacer daño al prójimo, generando un bienestar en su desarrollo laboral.

Se realizó un análisis de las relaciones de las variables con las dimensiones, en cuanto a la relación de la variable comunicación asertiva y cada una de las dimensiones de la variable Supervisión pedagógica, casi en todas se mantiene una relación significativa, a excepción de la dimensión Bienestar por la promoción laboral, en donde podemos decir que no existe relación significativa; en el análisis de la relación entre la variable bienestar laboral y cada una de las dimensiones de la variable comunicación asertiva, en todas, el coeficiente de correlación indica que la relación es altamente significativa. Concluyendo el análisis de los resultados obtenidos, se afirma que existe una relación altamente significativa entre la comunicación asertiva

y el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

V. CONCLUSIONES

Se determinó que existe relación entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre la comunicación asertiva y el bienestar por los logros de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre la comunicación asertiva con el bienestar por los reconocimientos de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre la comunicación asertiva con el bienestar por el trabajo en sí de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre la comunicación asertiva con el bienestar por la responsabilidad de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que no existe relación entre la comunicación asertiva con el bienestar por la promoción laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre el bienestar laboral con la asertividad social de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre el bienestar laboral con la defensa de los derechos de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre el bienestar laboral con la independencia de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Establecer la relación del bienestar laboral con el liderazgo de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

VI. RECOMENDACIONES.

Promover investigaciones con las variables de comunicación asertiva y bienestar laboral, pero con diseños de investigación experimentales para obtener datos sistematizados.

Plantear en investigaciones futuras propuestas de programas educativos de comunicación asertiva y bienestar laboral para dar a conocer sobre este tema, sus causas y consecuencias.

Implementar talleres de comunicación asertiva dirigido a los docentes que se le diagnostique bajos niveles de bienestar laboral.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Acuña, V (2015). Estrategia didáctica fundamentada en la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales entre tutores y estudiantes. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima.
- Asensi, L. (2014). La comunicación asertiva. Una habilidad personal y profesional. Universidad de Alicante.
- Bardales, B. (2016). Condición laboral y calidad educativa de los docentes de la UGEL, Ica - 2016. (Tesis doctoral). Universidad César Vallejo; Sede Ica.
- Castenyer, O. (2003). La Asertividad. Expresión de una sana autoestima. Colombia: Desclee de Brower.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Perú. Editorial San Marcos.
- Cucaita, I., Alvarez, H., Medina, L., Gonzales, D & Parra, L. (2013). "Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa cibertec." Universidad Nacional Abierta y A Distancia.
- Dalt de Mangione, E. y Difabio de Anglat, H., (2002) Asertividad y su relación con los estilos educativos familiares. Interdisciplinaria: revista de psicología y ciencias afines. Recuperada de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18019201>.
- Elizondo, M. (1990). Asertividad y escucha activa en el ámbito académico. México: Progreso.
- Graterol, L y Estrada, T (2015). "La comunicación asertiva como estrategia pedagógica en las relaciones interpersonales entre los docentes de educación para el trabajo, sub área comercial caso: U. E. P. "Santa Ana", de la ciudad de Valencia - Edo Carabobo".
- Gonzales, P. (2015). Bienestar laboral y personal en trabajadores de universidad. (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura. España.
- Gutiérrez, H. (2015). La importancia de la comunicación asertiva. Recuperada de <https://www.importancia.org/comunicacion-asertiva.php>.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2013). Metodología de la investigación. Quinta edición. México. Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA S.A. DE C.V.
- López, S. (2015). Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de ESCUINTLA. Universidad Rafael Landívar.
- Lyón, A. y Algarin, E. (2014). La comunicación asertiva en las organizaciones. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Experimental de Guayana. Venezuela.
- Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2009). Modelo de programa de bienestar laboral sector docente. Colombia Recuperado el 23/11/2017 en: <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-190204.html>.
- Moreno, B. y Hernández, E. (2013). Salud Laboral. Madrid; España: Pirámide.
- Ñaupas, H., Mejía, E. y Villagómez, A. (2011). Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis. Una propuesta didáctica para aprender a investigar y elaborar la tesis. Segunda Edición. Lima. Editorial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ponce, A. (2013). La asertividad, un concepto nacido en EEUU durante los 70. Recuperada de <http://www.suite101.net/article/la-asertividad-a16550>
- Reyes, C. y Sánchez, H. (2012). Metodología y diseños en la investigación científica. Cuarta edición. Perú. Editorial dela Universidad Ricardo Palma.
- Rivas, F. (1014). Diccionario de investigación científica cualitativa y cuantitativa. Primera edición. Perú. Editorial Lopal S.R.L.
- Smith, F. (2000). Cuando Digo NO. Me Siento Culpable. Venezuela: Instia.
- Valderrama, S. (2015). Pasos para la elaborar proyectos y tesis de investigación. Primera edición. Perú. Editorial San Marcos.
- Ventura, A. (2016). Influencia de la comunicación asertiva en el desempeño docente en una institución educativa - Ica. (Tesis doctoral). Universidad César Vallejo.

Vigoya, A. (2002). Bienestar Social Laboral Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Bogotá, D.C., p. 25

Zarcovich, P. (2005). Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill.

Anexos.

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos.

1.1 Cuestionario sobre comunicación asertiva.

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN ASERTIVA

CÓDIGO:

Fecha:

INDICACIONES: Lea cuidadosamente y responda todas las preguntas.
Recuerde que es un cuestionario anónimo.

S: siempre

AV: A veces

N: Nunca

Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA		
	Siempre	A veces	Nunca
DIMENSIÓN 1 : ASERTIVIDAD SOCIAL			
1. Demuestras disposición para iniciar interacciones cómodamente, en situaciones que implican extraños o figuras de autoridad.			
2. Tienes capacidad para mantener interacciones sociales fácil y cómodamente, en situaciones que implican amigos o conocidos.			
3. Tienes disposición y capacidad para terminar las interacciones sociales, en situaciones que implican amigos o conocidos, extraños o figuras de autoridad.			
4. Demuestras respeto por los demás al escuchar con atención las intervenciones de otras personas.			
5. Demuestras capacidad para halagar sin dificultad a un compañero, un amigo o un miembro de la comunidad educativa.			
6. Tienes la capacidad para mantener contacto visual cuando expresas tus sentimientos, deseos y necesidades ante otras personas.			
7. Tienes libertad para expresar tus sentimientos en interacción con otras personas.			
8. Evitas los extremos: por un lado la represión y por el otro la expresión agresiva en la interacción social con otras personas.			
DIMENSIÓN 2: DEFENSA DE LOS DERECHOS			
9. Demuestras capacidad para expresar la defensa sus derechos individuales que le corresponde como persona.			
10. Demuestras capacidad de defender los derechos laborales en las reuniones a nivel de comunidad educativa.			
11. Haces respetar los derechos laborales ganados por la profesión docente.			
12. Defiendes los espacios pedagógicos y temporales que le corresponde como profesional de la educación.			
13. Tienes la capacidad para decir “no” cuando alguna persona pide algo injusto.			
14. Eres capaz de rechazar peticiones irrazonables sobre la evaluación de los estudiantes.			

15.	Expresas con asertividad tu discrepancia frente a situaciones de injusticia.			
16.	Demuestras posición asertiva expresando crítica y a protesta por un trato injusto			
DIMENSIÓN 3: INDEPENDENCIA				
17.	Demuestras disposición para resistir activamente la presión individual de conformarse con una propuesta.			
18.	Demuestras disposición para resistir activamente la presión de grupo para obedecer y alinearse a lo que dice la mayoría.			
19.	Demuestra disposición para resistir activamente la presión de grupo y expresar con libertad las opiniones y creencias propias.			
20.	Tienes capacidad para proceder ante los conflictos de forma constructiva.			
21.	Demuestras capacidad para la toma de decisiones adecuadas al margen de las opiniones de los demás.			
22.	Defiendes tu punto de vista personal con base en argumentos sólidos			
23.	Puedes expresar su decisión da estar solo aun cuando los demás deseen su compañía			
24.	Asumes un comportamiento asertivo basado en la responsabilidad por sus actos.			
DIMENSIÓN 4: LIDERAZGO				
25.	Demuestra disposición para conducir relaciones interpersonales problemáticas que exigen iniciativas.			
26.	Demuestras disposición para influenciar a los otros en relaciones interpersonales problemáticas que exigen asumir responsabilidades.			
27.	Tienes capacidad para promover la solución pacífica de conflictos a través de la búsqueda de consensos.			
28.	Toma decisiones racionales en situaciones de complejidad.			
29.	Demuestras capacidad asertiva al promover la participación de otras personas.			
30.	Asumes liderazgo asertivo al comprender los sentimientos de otras personas.			
31.	Estableces relaciones armoniosas y satisfactorias con otros docentes			
32.	Demuestras tolerancia al evitar situaciones conflictivas			

FICHA TÉCNICA.

Descripción:

Características	Descripción
1. Nombre del instrumento	CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN ASERTIVA
2. Dimensiones que mide	D1: Asertividad social. D2: Defensa de los derechos. D3: Independencia. D4: Liderazgo.
3. Total de ítems	32 ítems
4. Tipo de puntuación	Numérica
5. Valoración total de la prueba	96 puntos
6. Tipo de administración	Directa con apoyo
7. Tiempo de administración	30 minutos
8. Constructo que evalúa	Comunicación asertiva
9. Área de aplicación	Pedagógica
10. Soporte	Lápiz, papel y borrador.
11. Fecha de elaboración	Agosto del 2017
12. Autor	Adaptado de Castenyer (2003)
13. Validez	Criterios de expertos

**Matriz de valoración general y por dimensiones
del Cuestionario sobre comunicación asertiva.**

Niveles de logro del Cuestionario sobre comunicación asertiva				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
comunicación asertiva	32	96	76-96	Bueno
			54-75	Regular
			32-53	Deficiente
Dimensiones de comunicación asertiva				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
D1: Asertividad social	08	24	20-24	Bueno
			14-19	Regular
			8-13	Deficiente
D2: Defensa de los derechos	08	24	20-24	Bueno
			14-19	Regular
			8-13	Deficiente
D3: Independencia	08	24	20-24	Bueno
			14-19	Regular
			8-13	Deficiente
D4: Liderazgo	08	24	20-24	Bueno
			14-19	Regular
			8-13	Deficiente

Análisis de Fiabilidad

Prueba de fiabilidad de Alpha de Cronbach para el Cuestionario sobre comunicación asertiva

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	32

Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados; el resultado obtenido para este cuestionario es de 0.801, lo que indica que el instrumento mide aquello que se pretende medir, por lo tanto, es confiable.

1.2 Cuestionario sobre bienestar laboral.

Código:.....Fecha de aplicación:/...../.....

Estimado docente:

A continuación se presenta un conjunto de ítems orientados a investigar el bienestar laboral en la institución donde labora. Contesta con la mayor sinceridad posible, recuerde que no hay preguntas buenas o malas. Los resultados de este cuestionario permitirán realizar un diagnóstico sobre el bienestar laboral donde ud labora.

Siempre (S)

A veces (AV)

Nunca (N)

DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIONES DE RESPUESTAS		
			Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
Bienestar por los logros	Se siente satisfecho por ser parte importante	1. Se considera satisfecho con las metas alcanzadas hasta el día de hoy en su trabajo			
		2. Se siente que ha sido parte importante de esta institución educativa			
	Contribuye de manera activa	3. Ha contribuido de manera activa a los resultados obtenidos por la institución			
	Contribuye con los logros institucionales	4. Se considera estar satisfecho con el rendimiento que ha logrado hasta este momento en la institución educativa			
		5. Tiene buena disposición para contribuir en el logro de los objetivos institucionales			
Bienestar por los reconocimientos	Se siente reconocido por directivos y compañeros	6. Te sientes reconocido en tu trabajo por los directivos de la institución			
		7. Consideras que tus compañeros de trabajo valoran tu esfuerzo y relación con ellos			
	Brinda elogios a los estudiantes	8. Con los estudiantes a tu cargo, les brindas elogios cuando hacen bien las tareas académicas			
	Recibe méritos e información	9. Recibe información de cómo vienes desempeña tu trabajo			
		10. Has recibido algún mérito por tu trabajo			
Bienestar con la labor en si	Disfruta del trabajo	11. Disfrutas de tu trabajo con otros colegas dentro de las diferentes áreas de la institución			
	Se siente seguro y estable	12. Este empleo en la institución educativa te hace sentir seguro y estable			
		13. Realizas tu trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo			
	Bienestar con la labor en si	14. Te sientes con entusiasmo para dar lo mejor en tu trabajo			

	Acepta carga laboral	15. Consideras que las cargas de trabajo están bien repartidas.			
Bienestar por la responsabilidad	asume nuevas responsabilidades y colabora	16. En su área de trabajo le gusta asumir nuevas responsabilidades			
		17. Colaboras para que tu área de trabajo cumpla sus objetivos institucionales			
	Muestra interés por actualizarse	18. Te interesas en mantenerte actualizado en temas novedosos que te ayudan a mejorar tu trabajo			
	Asume responsabilidad con estudiantes	19. Cumple con su horario de trabajo y contrato laboral			
		20. Se siente responsable del trabajo que realizan sus estudiantes a su cargo			
Bienestar por la promoción laboral	Expresa bienestar con las promociones	21. Incluye metas para ascender a cargos directivos dentro de la institución			
		22. Siente que puede ser promovido en su puesto de trabajo			
	Participa en planes de mejora	23. La institución le da a conocer los planes mejora institucional			
	Conoce retribuciones económicas	24. Conoce sobre las retribuciones económicas que maneja la institución educativa por labor desatascada			
	Expresa deseo propio de superación	25. Laborar en esta institución significa un deseo propio de superación			
		TOTAL			

FICHA TÉCNICA.

Descripción:

Características	Descripción
1. Nombre del instrumento	Cuestionario sobre el bienestar laboral
2. Dimensiones que mide	D1. Bienestar por los logros D2. Bienestar por los conocimientos D3. Bienestar con la labor en si D4. Bienestar por la responsabilidad D5. Bienestar por la promoción laboral
3. Total de ítems	25 ítems
4. Tipo de puntuación	Numérica
5. Valoración total de la prueba	75 puntos
6. Tipo de administración	Directa con apoyo
7. Tiempo de administración	40 minutos
8. Constructo que evalúa	Bienestar laboral
9. Área de aplicación	Pedagógica
10. Soporte	Lápiz, papel y borrador.
11. Fecha de elaboración	Agosto del 2017
12. Autor	Adaptado de Vigoya (2002)
13. Validez	Criterios de expertos

Matriz de valoración general y por dimensiones del Cuestionario sobre bienestar laboral.

Niveles de logro del Cuestionario sobre bienestar laboral				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Bienestar laboral	25	75	59-75	Alto
			42-58	Medio
			25-41	Bajo
Dimensiones del bienestar laboral				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Bienestar por los logros	05	15	12 - 15	Alto
			9 - 11	Medio
			5 - 8	Bajo
Bienestar por los reconocimientos	05	15	12 - 15	Alto
			9 - 11	Medio
			5 - 8	Bajo
Bienestar con la labor en si	05	15	12 - 15	Alto
			9 - 11	Medio
			5 - 8	Bajo
Bienestar por la responsabilidad	05	15	12 - 15	Alto
			9 - 11	Medio
			5 - 8	Bajo

Bienestar por la promoción laboral	05	15	12 - 15	Alto
			9 - 11	Medio
			5 - 8	Bajo

Análisis de Fiabilidad

Prueba de fiabilidad de Alpha de Cronbach para el Cuestionario sobre bienestar laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	25

Al igual que para el cuestionario anterior, se obtuvo un alto nivel del alfa de Cronbach para este instrumento, por lo que se puede decir que el Cuestionario sobre bienestar laboral es confiable.

Anexos.

Anexo 2: Constancias emitidas.

Anexos 2.1 Constancia de aplicación de instrumentos

	PERÚ	Ministerio de Educación	Gobierno Regional de Ica	Provincia de Ica	Municipalidad Provincial de Ica	Institución Educativa "Nuestra Señora de las Mercedes"	
---	-------------	-------------------------	--------------------------	------------------	---------------------------------	--	---

¡Dios, Patria, Ciencia y Tecnología!
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres 2015-2022"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA

LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES"; QUE SUCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que, la Prof. ROSARIO JANNET CHAVEZ HUANACO Y IRMA KAGUATA LICAPA SOLORZANO, ha realizado la Aplicación del Instrumento a 80 docentes de la I.E. "Nuestra Señora de las Mercedes", los días 19 y 20 de junio del 2018, demostrando su profesionalidad y capacidad en el tema expuesto.

Se expide el presente documento a petición de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Ica, 23 de julio del 2018



GABRIELA NOEMÍ CASPIO DE LA CRUZ
Directora de I.E. "NSM"

MVCCOEN
BMS/Sec.
EGOTem. Adm. I

DIRECCIÓN: Av. José Matos Marañón N° 455 - Ica
e-mail institucional: icemica@hotmail.com

Teléfono: 056-606076

Anexo 3. Registro de datos.

Anexo 3.1 Registro de datos de comunicación asertiva.

D-1	Valor	D-2	Valor	D-3	Valor	D-4	Valor	TOTAL	Valor
18	2	18	2	16	2	15	2	67	2
15	2	10	1	11	1	16	2	52	1
12	1	9	1	12	1	12	1	45	1
20	3	21	3	21	3	19	2	81	3
20	3	19	2	16	2	17	2	72	2
19	2	22	3	19	2	20	3	80	3
13	1	12	1	10	1	10	1	45	1
12	1	17	2	15	2	16	2	60	2
18	2	18	2	16	2	15	2	67	2
21	3	21	3	22	3	23	3	87	3
18	2	20	3	16	2	17	2	71	2
20	3	19	2	17	2	18	2	74	2
23	3	21	3	21	3	24	3	89	3
14	2	14	2	12	1	12	1	52	1
18	2	18	2	16	2	15	2	67	2
23	3	24	3	24	3	23	3	94	3
20	3	23	3	23	3	17	2	83	3
18	2	20	3	17	2	19	2	74	2
18	2	23	3	22	3	20	3	83	3
15	2	12	1	12	1	16	2	55	2
16	2	20	3	21	3	14	2	71	2
19	2	19	2	17	2	15	2	70	2
20	3	19	2	18	2	17	2	74	2
20	3	22	3	22	3	24	3	88	3
21	3	22	3	20	3	19	2	82	3
19	2	21	3	19	2	20	3	79	3
22	3	23	3	23	3	22	3	90	3
24	3	23	3	23	3	22	3	92	3
22	3	22	3	23	3	21	3	88	3
20	3	23	3	22	3	21	3	86	3
17	2	20	3	22	3	17	2	76	3
23	3	21	3	21	3	24	3	89	3
20	3	23	3	22	3	18	2	83	3
22	3	21	3	21	3	19	2	83	3
12	1	11	1	13	1	13	1	49	1
12	1	17	2	16	2	17	2	62	2
17	2	24	3	20	3	16	2	77	3
18	2	20	3	16	2	17	2	71	2
21	3	22	3	16	2	19	2	78	3
21	3	21	3	17	2	19	2	78	3
18	2	24	3	20	3	16	2	78	3

19	2	18	2	18	2	17	2	72	2
24	3	22	3	22	3	21	3	89	3
16	2	20	3	21	3	15	2	72	2
20	3	17	2	21	3	24	3	82	3
22	3	24	3	23	3	23	3	92	3
18	2	18	2	16	2	15	2	67	2
19	2	18	2	16	2	16	2	69	2
24	3	24	3	23	3	23	3	94	3
18	2	22	3	23	3	20	3	83	3
19	2	19	2	20	3	21	3	79	3
20	3	21	3	22	3	20	3	83	3
18	2	18	2	16	2	15	2	67	2
16	2	20	3	21	3	16	2	73	2
16	2	20	3	21	3	16	2	73	2
18	2	22	3	20	3	22	3	82	3
24	3	24	3	22	3	22	3	92	3
22	3	21	3	22	3	19	2	84	3
21	3	22	3	20	3	19	2	82	3
21	3	24	3	22	3	22	3	89	3
24	3	24	3	22	3	22	3	92	3
21	3	24	3	24	3	23	3	92	3
20	3	22	3	23	3	21	3	86	3
20	3	21	3	21	3	23	3	85	3
20	3	22	3	21	3	22	3	85	3
20	3	18	2	21	3	24	3	83	3
18	2	18	2	16	2	15	2	67	2
21	3	22	3	21	3	21	3	85	3
18	2	22	3	20	3	22	3	82	3
20	3	21	3	21	3	23	3	85	3
21	3	24	3	23	3	23	3	91	3
18	2	18	2	16	2	17	2	69	2
16	2	22	3	21	3	16	2	75	2
18	2	18	2	16	2	15	2	67	2
16	2	20	3	21	3	16	2	73	2
18	2	20	3	16	2	17	2	71	2
19	2	19	2	20	3	21	3	79	3
18	2	18	2	16	2	15	2	67	2
16	2	20	3	21	3	16	2	73	2
18	2	20	3	16	2	17	2	71	2

Anexo 3.2 Registro de datos de bienestar laboral.

D-1	Valor	D-2	Valor	D-3	Valor	D-4	Valor	D-5	Valor	TOTAL	Valor
12	2	11	2	13	3	15	3	11	2	62	3
7	1	10	2	7	1	6	1	13	3	43	2
8	1	12	2	8	1	5	1	12	2	45	2
12	2	9	2	12	2	15	3	8	1	56	2
12	2	7	1	9	2	14	3	9	2	51	2
13	3	11	2	11	2	15	3	9	2	59	3
13	3	8	1	10	2	15	3	9	2	55	2
12	2	10	2	12	2	14	3	8	1	56	2
9	2	11	2	11	2	11	2	10	2	52	2
13	3	14	3	14	3	15	3	8	1	64	3
12	2	10	2	8	1	14	3	11	2	55	2
13	3	9	2	11	2	15	3	9	2	57	2
15	3	8	1	14	3	15	3	13	3	65	3
8	1	12	2	9	2	9	2	9	2	47	2
11	2	8	1	11	2	13	3	6	1	49	2
15	3	14	3	15	3	15	3	12	2	71	3
14	3	12	2	12	2	13	3	10	2	61	3
13	3	9	2	13	3	14	3	8	1	57	2
11	2	11	2	13	3	15	3	11	2	61	3
9	2	6	1	10	2	13	3	9	2	47	2
10	2	11	2	11	2	11	2	10	2	53	2
11	2	8	1	12	2	13	3	8	1	52	2
13	3	10	2	14	3	11	2	9	2	57	2
14	3	12	2	13	3	15	3	10	2	64	3
13	3	10	2	12	2	15	3	10	2	60	3
13	3	11	2	12	2	15	3	8	1	59	3
14	3	11	2	14	3	15	3	11	2	65	3
15	3	11	2	13	3	15	3	11	2	65	3
14	3	11	2	12	2	15	3	12	2	64	3
13	3	11	2	13	3	14	3	12	2	63	3
12	2	11	2	14	3	13	3	8	1	58	2
15	3	10	2	14	3	15	3	10	2	64	3
13	3	10	2	14	3	14	3	9	2	60	3
12	2	11	2	13	3	14	3	11	2	61	3
8	1	10	2	7	1	8	1	13	3	46	2
8	1	12	2	8	1	7	1	12	2	47	2
12	2	9	2	12	2	15	3	10	2	58	2
12	2	8	1	10	2	14	3	11	2	55	2
13	3	11	2	11	2	14	3	9	2	58	2
13	3	9	2	11	2	15	3	10	2	58	2

12	2	11	2	12	2	14	3	9	2	58	2
10	2	11	2	12	2	11	2	11	2	55	2
13	3	14	3	14	3	14	3	9	2	64	3
12	2	10	2	8	1	14	3	11	2	55	2
13	3	10	2	11	2	15	3	10	2	59	3
15	3	9	2	14	3	14	3	13	3	65	3
9	2	12	2	10	2	10	2	10	2	51	2
11	2	8	1	11	2	13	3	8	1	51	2
14	3	14	3	14	3	15	3	13	3	70	3
13	3	12	2	12	2	13	3	10	2	60	3
13	3	10	2	13	3	13	3	9	2	58	2
11	2	12	2	13	3	14	3	10	2	60	3
9	2	7	1	11	2	13	3	10	2	50	2
10	2	13	3	12	2	11	2	10	2	56	2
12	2	9	2	12	2	13	3	10	2	56	2
13	3	10	2	14	3	11	2	11	2	59	3
14	3	12	2	13	3	15	3	11	2	65	3
13	3	11	2	12	2	15	3	10	2	61	3
13	3	11	2	12	2	14	3	9	2	59	3
14	3	11	2	14	3	14	3	11	2	64	3
15	3	11	2	13	3	15	3	12	2	66	3
14	3	12	2	12	2	15	3	12	2	65	3
13	3	12	2	12	2	14	3	12	2	63	3
13	3	11	2	14	3	13	3	10	2	61	3
14	3	10	2	13	3	15	3	10	2	62	3
13	3	10	2	14	3	13	3	10	2	60	3
10	2	12	2	9	2	9	2	10	2	50	2
14	3	12	2	12	2	13	3	10	2	61	3
13	3	11	2	13	3	14	3	8	1	59	3
11	2	11	2	13	3	15	3	11	2	61	3
9	2	10	2	11	2	13	3	9	2	52	2
10	2	12	2	11	2	11	2	11	2	55	2
11	2	9	2	12	2	13	3	9	2	54	2
13	3	11	2	13	3	11	2	10	2	58	2
14	3	13	3	13	3	15	3	11	2	66	3
13	3	12	2	12	2	14	3	10	2	61	3
13	3	11	2	12	2	14	3	9	2	59	3
14	3	12	2	13	3	14	3	11	2	64	3
14	3	11	2	13	3	15	3	12	2	65	3
10	2	13	3	14	3	11	2	14	3	62	3

Anexo 4 Artículo científico.

Comunicación asertiva y bienestar laboral de los docentes de una Institución Educativa, Ica-2018.

Rosario Jannet Chávez Huanaco

rosariochavezhuanaco@gmail.com

Irma Kaguata Licapa Solorzano

irma0415@hotmail.com

Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación de la comunicación asertiva con el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018. La investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa y de diseño descriptivo-correlacional. Se contó con una población de 80 docentes nombrados y contratados a través del muestreo no probabilístico. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos un “Cuestionario de comunicación asertiva” y una “Cuestionario de bienestar laboral” debidamente validados y sometidos a criterios de confiabilidad. Los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial.

Como resultados, la investigación da cuenta que existe relación significativa entre la comunicación asertiva y bienestar laboral, situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba Rho de Spearman.

Se infiere que la comunicación asertiva y bienestar laboral son variables que afectan la administración educativa y forzosamente a las personas que lo integran.

Palabras claves: Comunicación asertiva, asertividad social, defensa de los derechos, independencia, liderazgo, bienestar laboral, bienestar por los logros, bienestar por los reconocimientos, bienestar con la labor en sí, bienestar por la responsabilidad, bienestar por la promoción laboral.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship of assertive communication with the work welfare of teachers at the Nuestra Señora de las Mercedes Educational Institution in the district of Ica during the 2018 school year.

The research based its study from a quantitative perspective and descriptive-correlational design. There was a population of 80 teachers appointed and hired through non-probabilistic sampling. An "Assertive Communication Questionnaire"

and a "Work Welfare Questionnaire", duly validated and subject to reliability criteria, were used as data collection instruments. The data was processed using descriptive and inferential statistics.

As results, the investigation shows that there is a significant relationship between assertive communication and work well-being, a situation that was proven through the use of Spearman's Rho test.

It is inferred that assertive communication and work well-being are variables that affect the educational administration and necessarily to the people who make it up.

Keywords: Assertive communication, social assertiveness, defense of rights, independence, leadership, work well-being, welfare for achievements, well-being for recognition, well-being with work itself, well-being for responsibility, well-being for job promotion

INTRODUCCIÓN

Los acelerados cambios que se dan en esta sociedad globalizada con respecto a sus aspectos (económicos, sociales, políticos, etc.) tienen una manifestación precisa en la educación. También se han dado cambios en la educación por las nuevas políticas educativas impuestas en los sistemas de evaluación, métodos de enseñanza siendo esto unos de los puntos más críticos para conseguir la calidad de la educación. Por otro lado, con respecto a la comunicación asertiva se tiene claro que, si se desarrolla un buen nivel de comunicación en el núcleo de la familia, este sería un buen factor de prevención para el desarrollo correcto del ser humano, promoviendo relaciones laborales de gran bienestar. Todo esto ya señalado se desarrolla gracias a la presencia de un canal abierto que facilite la interrelación el intercambio de experiencias e ideas. Se ha observado en las diversas instituciones afectadas por los conflictos se generan debido a la carencia de una comunicación asertiva entre padres e hijos, relación de pareja y relaciones laborales; afectando el clima institucional y el bienestar laboral que debería predominar en todas las instituciones educativas del Perú y el mundo. En cuanto a la comunicación asertiva, los docentes necesitan fortalecer la comunicación interpersonal y la comunicación en las organizaciones para lograr generar un clima laboral de alto nivel, con el cual el bienestar laboral estará eje de los principios administrativos que se debe plasmar en el contexto de las diferentes instituciones educativas. La comunicación asertiva es una de las cánones que se busca lograr los colegios, No obstante es muy complejo que esta sea una característica en las instituciones educativas, esta realidad no es ajena a las instituciones del distrito Ica, y en particular en la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes, en la cual existen opiniones diversas acerca del tipo de comunicación que se refleja entre los docentes, por tanto nace la interrogante con que variables tiene relación la comunicación asertiva siendo, el bienestar laboral del docente, el otro aspecto de la investigación que nos proponemos. Los antecedentes de la investigación, están constituidos por trabajos encontrados en fuentes bibliográficas físicas y virtuales, dándose el caso de que, en el ámbito internacional, nacional, regional y local, si existen investigaciones que se relacionen con las variables en estudio. Así tenemos en el ámbito internacional. Graterol y Estrada (2015) en su tesis titulada: "La comunicación asertiva como estrategia pedagógica en las relaciones interpersonales entre los docentes de educación para el trabajo, sub área comercial caso: U. E. P. "Santa Ana", de la ciudad de Valencia -

Edo Carabobo”. El enfoque desarrollado es cuantitativo. Su tipo de estudio es descriptivo. La muestra fue 10 docentes. El instrumento que aplicaron fue el cuestionario. Su principal conclusión: Se encontró que la mayoría de los docentes del estudio no responden a los menesteres de tener una comunicación fluida debido a no existe una norma de conducta e interacción entre ellos. De ahí que se encontró que la mayoría de ellos estiman que la comunicación asertiva y las relaciones sociales en la institución no son óptimas, debido a que en determinados momentos los propios docentes no son capaces de tomar la iniciativa de promover actividades que mejoren la interacción entre ellos. Lyón y Algarin (2014) en su tesis titulada: La comunicación asertiva en las organizaciones. El enfoque desarrollado es cuantitativo. Su tipo de estudio es documental. La técnica fue las revistas, internet. Su principal conclusión: Para el logro de la comunicación interpersonal adecuada, se necesita tener autenticidad, coherencia, congruencia y aceptación. La comunicación interpersonal en las organizaciones garantiza que se mantenga la cultura laboral y general de la misma, ya que logra mantener la interacción de la empresa con su entorno. El flujo de comunicación organizacional se da de la siguiente forma ascendente, descendente, horizontal y diagonal. Gonzales (2015) con su tesis titulada Bienestar laboral y personal en trabajadores de universidad. (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura. España. La investigación es de un enfoque cuantitativo. La muestra fue 585 trabajadores de la Universidad de Extremadura. El instrumento de recolección de información fue el Cuestionario ad hoc para medir las variables sociodemográficas y laborales. Se llegó a la siguiente conclusión: Con respecto a las correlaciones existentes entre los principales constructos del estudio, se puede concluir que el burnout, el engagement, la satisfacción laboral, la satisfacción con la vida, la felicidad y la inteligencia emocional presentan relaciones significativas entre ellas. Esto indica que sería bueno considerar estos constructos en programas de prevención, así como trabajar con ellos en programas de intervención. Teniendo en cuenta lo presentado en este antecedente, es posible manifestar que el bienestar laboral y personal es de suma importancia para crear y mantener un buen ambiente organizacional, es así que se debe de trabajar constantemente para lograr esto, ya teniendo como base distintas actividades a desarrollar. En el ámbito nacional se cuenta con los siguientes estudios. Acuña (2015) en su tesis titulada: Estrategia didáctica fundamentada en la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales entre tutores y estudiantes. El enfoque desarrollado es cualitativo. Su tipo de estudio es aplicada- proyectiva. La muestra fue 47 (subdirector, estudiantes y coordinadores de tutoría). El instrumento que aplicaron fue la entrevista y la encuesta. Su principal conclusión: Así, el resultado más fundamental radica en el de desarrollar y organizar un módulo educativo rico en estrategias eficientes de comunicación asertiva, las cuales influenciarán en mejorar las relaciones interpersonales entre maestro y alumno, como también sirve de herramienta útil en la enseñanza-aprendizaje. Este modelo educativo presentado será desarrollado gracias talleres de motivación y diversas sesiones de aprendizaje dirigidos a los educadores y alumnos. Esto nos refleja el interés por mejorar tanto de los docentes como de los estudiantes por medio de relaciones guiadas por los tutores. En el ámbito regional-local se ha ubicado la siguiente investigación Bardales (2016). Con su estudio titulado Condición laboral y calidad educativa de los docentes de la UGEL, Ica - 2016. (Tesis doctoral). Universidad César Vallejo; Sede Ica. El presente trabajo se desarrolló en base a un tipo no experimental y diseño correlacional. El total de la muestra fue de 120 docentes. Para lograr una correcta obtención de datos fue necesario la aplicación de

cuestionarios. Finalmente se llegó a concluir que: Gracias a los hallazgos del trabajo presentado y la colaboración de los encuestados se ha llegado a poder analizar un coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de $r=0,693$ que muestra que hay relación significativa entre la condición laboral y calidad educativa de los docentes de las instituciones educativas del nivel primaria de la UGEL Ica en el año 2016, es decir a un buen nivel de condición laboral le corresponde un buen nivel de calidad educativa y viceversa. Teniendo en cuenta lo presentado en este antecedente, es posible manifestar que existe una relación importante entre el nivel de condición laboral que se presenta en una organización y el nivel de calidad educativa que se desarrolla. Esto es posible determinar gracias al estudio de ambas variables y su encuesta a estudiantes y trabajadores de una institución, obteniendo al final un valor de correlación. En cuanto a las bases teóricas se ha desarrollado la siguiente información sobre comunicación asertiva y bienestar laboral. Respecto a la comunicación asertiva: Según Smith (2000) señala que: “es aquella que está dirigida a obtener resultados efectivos y adaptarse a las circunstancias”, (p. 45). Asimismo, Dalt de Mangione y Difabio de Anglat (2002) es el conjunto de destrezas que uno tiene para comunicar emociones, sentimientos, puntos de vista de manera libre y sin objeciones, siempre teniendo presente el respeto entre todos y viceversa también el derecho de ser escuchados. Todo esto para formar un ambiente social adecuado y evitar malos entendidos. Para Castenyer (2003) la comunicación asertiva “es aquel proceso que facilita la acción de comunicarse de manera correcta y segura en un determinado grupo social, mostrando niveles considerables de confianza y de justicia”. Según Ponce (2013) la comunicación asertiva es el “comportamiento interpersonal que envuelve la manifestación directa de los mismos sentimientos del individuo y la protección de los derechos de cada uno de ellos, sin mostrar indiferencia con los derechos de los demás.” Asimismo, Asensi (2014) la comunicación asertiva “es una manera de expresarse conscientemente, por la que se expresan ideas, opiniones, deseos, derechos y sentimientos y actuando desde una perspectiva de autoconfianza”. Teniendo en cuenta las diferentes conceptualizaciones dadas a la comunicación asertiva, puedo manifestar en lo personal que es el poder relacionarse con dos o más personas de manera correcta, teniendo siempre en cuenta los valores y el respeto a los demás. Lorr y cols. (1981, Citado en Ventura, 2016) las dimensiones las relevantes son: En la presente investigación, se trabajarán con las dimensiones propuestas por Lorr y cols donde señalan 4 dimensiones: La asertividad social; implica el comienzo de un diálogo de forma cordial con los otros. La defensa de los derechos; comprende que el individuo cumple el rol de emisor ya que posee la capacidad de transmitir la defensa de sus derechos sin aventajar de los demás. La interdependencia; hace referencia al individuo que manifiesta su facilidad de aceptar presión de manera individual o grupal, con el fin de poder desenvolverse con respecto a sus creencias y costumbres. El liderazgo; comprende la disposición para dar resolución a la falta de incorporación de los sujetos de un grupo, por medio de las relaciones interpersonales. Por último, la comunicación asertiva se ve reflejada en un ámbito global ya que es permanente en las coordinaciones y acciones que las empresas, intuiciones y organizaciones realizan durante toda su actividad. Así mismo los trabajadores tienen la cordialidad de tener una comunicación fluida con las personas que necesitan de su servicio. Respecto al bienestar laboral: Según Cucaita, et al. (2013) es la manera en que cada persona que labora en una organización o empresa se dimensiona y compensa sus necesidades primordiales, teniendo en cuenta que hay contextos objetivos que los establecen, se desarrolla y solidifica desde el planteamiento de objetivos misionales y

frecuentes que programan la naturaleza de la institución. El bienestar laboral cuenta con un carácter vivencial verdadero, que se origina de la satisfacción propia del individuo, resultado del buen nivel de satisfacción de la persona que labora, como expresión de la evaluación cognitiva valorativa y producto del balance entre las expectativas y los logros en el ámbito laboral, y que están ampliamente influenciados por las actitudes de la persona. Para la Revista compromisos (2013) se puede conceptualizarlo como los distintos beneficios, programas u conocimientos que una organización brinde a sus colaboradores, logrando así satisfacer sus necesidades e impulsando el trabajo en equipo y por supuesto alimentando el nivel de identidad organizacional. Esto señalado anteriormente es una forma en la cual las organizaciones plantean y desarrollan soluciones las cuales serán muy útiles para los empleados provocando una mejor calidad de vida en todas las áreas. Asimismo, el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2009, citado en Tobón, 2015) conceptualiza al bienestar laboral como la ejecución de distintos procesos, con el objetivo de producir mejoras significativas en el desarrollo integral del servidor docente y directivo docente, el beneficio producido sobre las familias, como el incremento de la satisfacción de necesidades, cumpliendo un rol importante en todo esto la eficacia, eficiencia y efectividad con el servicio brindado. Según Vigoya (2002) conceptualiza al bienestar laboral como el conjunto de programas y beneficios que se sistematizan en función al cumplimiento y satisfacción de necesidades, que tienen un nivel alto de influencia sobre la comunidad u organización en la que se desarrolla; evidenciándose además que forma parte de un entorno social” (p. 25). Comentario: En esta parte de mi investigación, se conceptualiza a mi primera variable “Bienestar laboral”, en la cual diferentes autores manifiestan sus puntos de vista. Por otro lado, desde mi perspectiva, el bienestar laboral no es más que la satisfacción que se produce sobre el trabajador, como por ejemplo el manifestar que está desarrollando excelente su trabajo y por consiguiente dándole incentivos que lo benefician tanto en la organización como en su vida personal. Según López (2015) manifiesta las siguientes dimensiones: D1: Bienestar por los logros, esta dimensión implica si el trabajador se siente satisfecho por ser parte importante, contribuye de manera activa, contribuye con los logros institucionales. D2: Bienestar por los reconocimientos, implica si el trabajador se siente reconocido por directivos y compañeros, si recibe y brinda elogios a los estudiantes, si recibe méritos e información. D3: Bienestar por el trabajo en sí, implica si el trabajador disfruta del trabajo, si siente bienestar con la labor que desarrolla en si D4: Bienestar por la responsabilidad implica si el trabajador asume nuevas responsabilidades y colabora, muestra interés por actualizarse, asume responsabilidad con estudiantes. D5: Bienestar por la promoción laboral en esta dimensión se considera si el trabajador expresa bienestar con las promociones si participa en planes de mejora si conoce retribuciones económicas, si expresa deseo propio de superación.

MATERIAL Y MÉTODO

El diseño es correlacional. Según Reyes y Sánchez (2012, p. 63) “La investigación correlacional se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados”.

Las variables son variable 1: comunicación asertiva. Variable 2: bienestar laboral. La población estuvo constituida por todos los docentes nombrados que hacen un total de 80 de la Institución Educativa “Nuestra Señora de las Mercedes” Se utilizaron los siguientes instrumentos: cuestionario de comunicación asertiva y el cuestionario de bienestar laboral aplicados en otras investigaciones. Se utilizó la prueba de fiabilidad interna de Alpha de crombrach con la cual se determinará el cálculo de consistencia interna con un valor mayor igual a α : 0.8

RESULTADOS

Figura 1: Nivel de comunicación asertiva de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Descripción:

En la tabla se muestra que el 6.3% (5) de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica, presentan una comunicación asertiva deficiente; el 37.5% (30) muestran un nivel regular de comunicación asertiva, y la mayoría de los docentes, el 56.3% (45) muestran un nivel bueno de comunicación asertiva, lo que habla bien del desempeño que tiene la mayoría de los docentes al desarrollar de forma positiva este valor de ¿la comunicación asertiva.

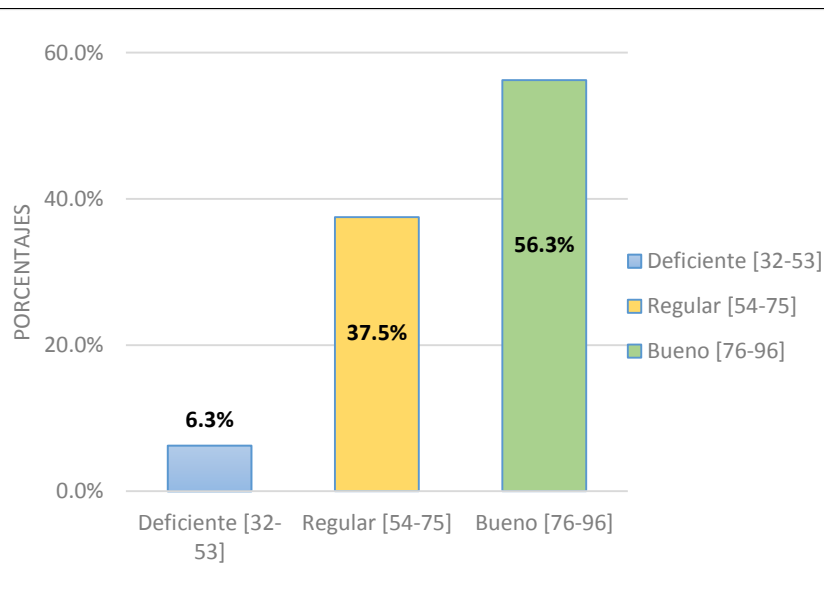
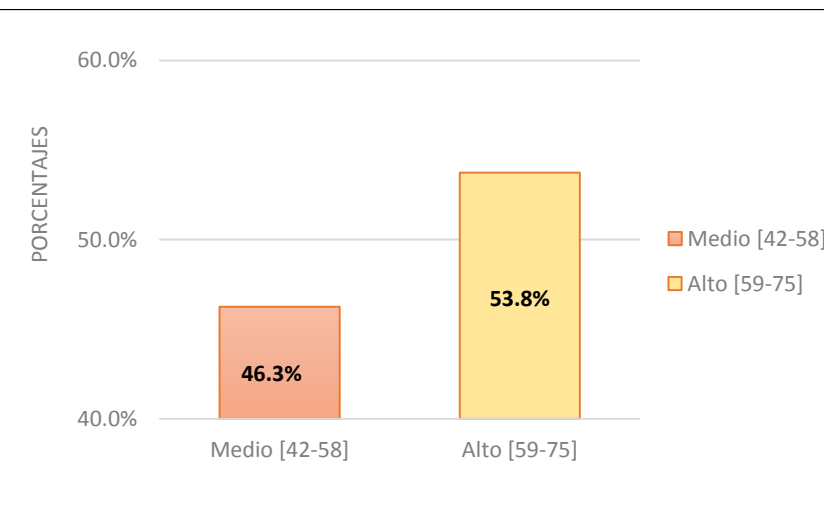


Figura 2: Nivel de bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Descripción:

En la tabla anterior se muestra que el 46.3% (37) de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica perciben un nivel de bienestar laboral medio, y el 53.8% (43) refieren de gozar un bienestar laboral alto.



PRUEBA DE HIPÓTESIS.

Hi= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

H0= La comunicación asertiva no se relaciona con el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Tabla 5: Correlación de Rho de Spearman entre las variables comunicación asertiva y el bienestar laboral.

		Bienestar laboral	
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	,653**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de Datos

Interpretación: En la presente tabla se muestra el coeficiente de correlación entre la variable comunicación asertiva, y la variable bienestar laboral, el cual es 0.653 con un nivel de significancia 0.000, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa: La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

DISCUSIÓN

El procesamiento y análisis de la información recabada en el presente estudio, ha permitido comprobar lo planteado en la hipótesis general, la comunicación asertiva se relaciona significativamente con el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018, resultado que se puede observar en la tabla 5, donde se muestra el coeficiente de correlación de 0.653, con un nivel de significancia 0.000, el cual al ser menor a 0.01, se demuestra una relación altamente significativa entre ambas variables.

Para el tratamiento de cada variable y sus dimensiones se utilizaron dos instrumentos de medición, uno de ellos es el cuestionario sobre comunicación asertiva, que consta de 32 ítems, los resultados obtenidos indican que el 56.3% de los entrevistados perciben un nivel bueno de comunicación asertiva de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018. En cuanto a la variable bienestar laboral, fue trabajada con un cuestionario de 25 ítems, donde el 53.8% de los docentes sostienen que existe un nivel alto de esta variable, y la diferencia se encuentran en el nivel regular. Se analizó si la muestra seguía una distribución normal, por no cumplirse la normalidad de los datos se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman, el cálculo de la correlación entre las variables en estudio se presenta en la tabla 5, resultando un coeficiente altamente significativo.

Resultados similares son los encontrados por Acuña (2015) en su tesis titulada: Estrategia didáctica fundamentada en la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales entre tutores y estudiantes, en su principal conclusión expone que el resultado más fundamental radica en el de desarrollar y organizar un módulo educativo rico en estrategias eficientes de comunicación asertiva, ya que estos influirán en mejorar las relaciones interpersonales entre maestro y alumno, así como su uso de herramienta útil en la enseñanza-aprendizaje; existe interés por mejorar tanto de los docentes como de los estudiantes, lo que denota un ambiente laboral bueno. Además, se presenta la investigación de Bardales (2016) donde analiza la condición laboral y la calidad educativa de los docentes de la UGEL, Ica – 2016, muestra que hay relación significativa entre la condición laboral y calidad educativa de los docentes de las instituciones educativas en estudio, es decir que a un buen nivel de condición laboral le corresponde un buen nivel de calidad educativa y viceversa. Relación semejante a la probada en esta tesis, y que sustenta la importancia de contar con un nivel bueno de comunicación para lograr un ambiente óptimo de trabajo.

En tanto a las teorías utilizadas, cabe citar el concepto de comunicación asertiva que sostiene Elizondo (1990), él opina que el buen funcionamiento de las sociedades que existen en el mundo entero son gracias al buen empleo de la comunicación, con la característica principal de desarrollar un intercambio de ideas y mensajes entre dos o más personas, llevando su aplicación al plano de la educación, Elizondo (1990), determina que los docentes tienen que contar con la capacidad de poder controlar de forma inteligente los diversos problemas interpersonales que puedan ocurrir, la actitud asertiva aumenta considerablemente la autoestima en la persona, conllevando al respeto y al cumplimiento de los objetivos personales sin hacer daño al prójimo, generando un bienestar en su desarrollo laboral.

Se realizó un análisis de las relaciones de las variables con las dimensiones, en cuanto a la relación de la variable comunicación asertiva y cada una de las dimensiones de la variable Supervisión pedagógica, casi en todas se mantiene una relación significativa, a excepción de la dimensión Bienestar por la promoción laboral, en donde podemos decir que no existe relación significativa; en el análisis de la relación entre la variable bienestar laboral y cada una de las dimensiones de la variable comunicación asertiva, en todas, el coeficiente de correlación indica que la relación es altamente significativa. Concluyendo el análisis de los resultados obtenidos, se afirma que existe una relación altamente significativa entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

CONCLUSIONES

Se determinó que existe relación entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre la comunicación asertiva y el bienestar por los logros de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre la comunicación asertiva con el bienestar por los reconocimientos de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre la comunicación asertiva con el bienestar por el trabajo en sí de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre la comunicación asertiva con el bienestar por la responsabilidad de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que no existe relación entre la comunicación asertiva con el bienestar por la promoción laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre el bienestar laboral con la asertividad social de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre el bienestar laboral con la defensa de los derechos de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Se estableció que existe relación entre el bienestar laboral con la independencia de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

Establecer la relación del bienestar laboral con el liderazgo de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, V (2015). Estrategia didáctica fundamentada en la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales entre tutores y estudiantes. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima.
- Asensi, L. (2014). La comunicación asertiva. Una habilidad personal y profesional. Universidad de Alicante.
- Bardales, B. (2016). Condición laboral y calidad educativa de los docentes de la UGEL, Ica - 2016. (Tesis doctoral). Universidad César Vallejo; Sede Ica.
- Castenyer, O. (2003). La Asertividad. Expresión de una sana autoestima. Colombia: Desclee de Brower.
- Cucaita, I., Alvarez, H., Medina, L., Gonzales, D & Parra, L. (2013). "Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa cibertec." Universidad Nacional Abierta y A Distancia.
- Dalt de Mangione, E. y Difabio de Anglat, H., (2002) Asertividad y su relación con los estilos educativos familiares. Interdisciplinaria: revista de psicología y ciencias afines. Recuperada de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18019201>.
- Elizondo, M. (1990). Asertividad y escucha activa en el ámbito académico. México: Progreso.
- Graterol, L y Estrada, T (2015). "La comunicación asertiva como estrategia pedagógica en las relaciones interpersonales entre los docentes de educación para el trabajo, sub área comercial caso: U. E. P. "Santa Ana", de la ciudad de Valencia - Edo Carabobo".
- Gonzales, P. (2015). Bienestar laboral y personal en trabajadores de universidad. (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura. España.

- López, S. (2015). Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de ESCUINTLA. Universidad Rafael Landívar.
- Lyón, A. y Algarin, E. (2014). La comunicación asertiva en las organizaciones. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Experimental de Guayana. Venezuela.
- Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2009). Modelo de programa de bienestar laboral sector docente. Colombia Recuperado el 23/11/2017 en: <http://www.mineduacion.gov.co/1621/w3-article-190204.html>.
- Ponce, A. (2013). La asertividad, un concepto nacido en EEUU durante los 70. Recuperada de <http://www.suite101.net/article/la-asertividad- a16550>
- Reyes, C. y Sánchez, H. (2012). Metodología y diseños en la investigación científica. Cuarta edición. Perú. Editorial dela Universidad Ricardo Palma.
- Smith, F. (2000). Cuando Digo NO. Me Siento Culpable. Venezuela: Instia.
- Ventura, A. (2016). Influencia de la comunicación asertiva en el desempeño docente en una institución educativa - Ica. (Tesis doctoral). Universidad César Vallejo.
- Vigoya, A. (2002). Bienestar Social Laboral Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Bogotá, D.C., p. 25

Anexo 5. Matriz de consistencia.

Título: Comunicación asertiva y bienestar laboral de los docentes de una Institución Educativa, Ica-2018.

Autor(es):

Br. CHÁVEZ HUANACO, Rosario Jannet

Br. LICAPA SOLORZANO, Irma Kaguata

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición Operacional	Diseño de Investigación
¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva con el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018?	<p>General: Determinar la relación de la comunicación asertiva con el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.</p> <p>Específicos: Establecer la relación de la comunicación asertiva con el bienestar por los logros de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.</p> <p>Establecer la relación de la comunicación asertiva con el bienestar por los reconocimientos de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.</p> <p>Establecer la relación de la comunicación asertiva con el bienestar por el trabajo en sí de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.</p> <p>Establecer la relación de la comunicación asertiva con el bienestar por la responsabilidad de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.</p> <p>Establecer la relación de la comunicación asertiva con el bienestar por la promoción laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.</p> <p>Establecer la relación del bienestar laboral con la asertividad social de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.</p> <p>Establecer la relación del bienestar laboral con la defensa de los derechos de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.</p> <p>Establecer la relación del bienestar laboral con la independencia de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.</p> <p>Establecer la relación del bienestar laboral con el liderazgo de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.</p>	<p>Hi= La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.</p> <p>H0= La comunicación asertiva no se relaciona con el bienestar laboral de los docentes de la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes del distrito de Ica durante el año escolar 2018.</p>	<p>Variable 1. Comunicación asertiva</p> <p>Variable 2. Bienestar laboral</p>	<p>V1 Comunicación asertiva. Para evaluar la comunicación asertiva se consideró las dimensiones de: D1: Asertividad social; D2: Defensa de los derechos; D3: Independencia; D4: Liderazgo, las cuales fueron evaluadas utilizando el cuestionario sobre la comunicación asertiva, Luego se indicó los puntajes general y específico con su respectiva escala diagnóstica.</p> <p>V2 Bienestar laboral. Para evaluar el bienestar laboral se consideró las dimensiones de: Bienestar por los logros, bienestar por los reconocimientos, bienestar por el trabajo en sí, bienestar por la responsabilidad y bienestar por la promoción laboral, las cuales fueron evaluadas utilizando un cuestionario, luego se indicó los puntajes general y específico con su respectiva escala diagnóstica.</p>	<p>Por su finalidad: Aplicada</p> <p>Por el enfoque: Cuantitativa</p> <p>Por el Tipo: No experimental</p> <p>Por su carácter: Descriptiva/ Correlacional</p> <p>Por el alcance: transversal</p>

Anexo 6. Matriz de operacionalización.

Título: Comunicación asertiva y bienestar laboral de los docentes de una Institución Educativa, Ica-2018.

Autor(es):

Br. CHÁVEZ HUANACO, Rosario Jannet

Br. LICAPA SOLORZANO, Irma Kaguata

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Unidad de análisis	Instrumento de recojo de información
Comunicación asertiva	Asertividad social	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición para iniciar, mantener y termina interacciones sociales - Respeto por los demás - capacidad para halagar - Capacidad para mantener contacto v - Expresión libre de sentimientos 	8 ítems	Ordinal	Docentes	Cuestionario
	Defensa de los derechos	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de defender los derechos - Capacidad de rechazar peticiones irrazonables 	8 ítems	Ordinal	Docentes	
	Independencia	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición para resistir activamente la presión - Capacidad para la toma de decisiones - Defensa de punto de vista personal - Responsabilidad por sus actos 	8 ítems	Ordinal	Docentes	
	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición para conducir relaciones interpersonales problemáticas - Toma decisiones racionales - Comprensión de sentimiento y tolerancia 	8 ítems	Ordinal	Docentes	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Unidad de análisis	Instrumento de recojo de información
Bienestar laboral	Bienestar por los logros	<ul style="list-style-type: none"> - Se siente satisfecho por ser parte importante - Contribuye de manera activa - Contribuye con los logros institucionales 	5 ítems	Ordinal	Docentes	Cuestionario
	Bienestar por los reconocimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Se siente reconocido por directivos y compañeros - Brinda elogios a los estudiantes - Recibe méritos e información 	5 ítems	Ordinal	Docentes	
	Bienestar con la labor en si	<ul style="list-style-type: none"> - Disfruta del trabajo - Se siente seguro y estable - siente entusiasmo con la labor - Acepta carga laboral 	5 ítems	Ordinal	Docentes	
	Bienestar por la responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Asume nuevas responsabilidades y colabora - Muestra interés por actualizarse - Asume responsabilidad con estudiantes 	5 ítems	Ordinal	Docentes	
	Bienestar por la promoción laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Expresa bienestar con las promociones - Participa en planes de mejora - Conoce retribuciones económicas - Expresa deseo propio de superación 	5 ítems	Ordinal	Docentes	



¡Dios, Patria, Ciencia y Tecnología!

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres 2015-2027"

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA

LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES"; QUE SUCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que, la Prof. ROSARIO JANNET CHAVEZ HUANACO Y IRMA KAGUATA LICAPA SOLORZANO, ha realizado la Aplicación del Instrumento a 80 docentes de la I.E. "Nuestra Señora de las Mercedes", los días 19 y 20 de junio del 2018, demostrando su profesionalidad y capacidad en el tema expuesto.

Se expide el presente documento a petición de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

lca, 23 de julio del 2018



Logotipo Personalizado

ROSARIO JANNET CHAVEZ HUANACO Y IRMA KAGUATA LICAPA SOLORZANO
Directora de I.E. "NMS"

MVCC/DG
EM/DG
EGE/Ten. Adm. I

DIRECCIÓN: Av. José Matos Marzanilla N° 440 - lca
e-mail institucional: icmca@hotm.com

Teléfono: 056-6080776



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Rosario Jannet Chavez Huanaco
Título del ejercicio: PROYECTO E INFORME DE TESIS
Título de la entrega: Comunicación asertiva y bienestar...
Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS_DE_ROSARI...
Tamaño del archivo: 112.87K
Total páginas: 53
Total de palabras: 11,283
Total de caracteres: 61,645
Fecha de entrega: 23-jul-2018 05:45p. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 960387463



ESCUELA DE POSGRADO
Universidad César Vallejo

Comunicación asertiva y bienestar laboral de los
directivos de una Institución Educativa, Ica-2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN
MANEJO DE ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

AUTORA:

Dr. CHÉVIZ BERNARDO Rosalva Ines
D.L. 87487698, PERÚ Ica-2018

ASesor:

Dr. COTREROS OLIVERA, Cristóbal Raymond

asesor(a):

Eduardo A. Maza

Área de Investigación y
Gestión y Calidad Educativa

2018/2019